جامعة الشرق الأوسط
MIDDLE EAST UNIVERSITY

أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الأولويات التنافسية
"دراسة تطبيقية في البنوك التجارية الأردنية"

The Effect of Strategic Information Systems on Competitive Priorities:

An Empirical Study on the Jordanian Commercial Banks

إعداد الطالب

خالد محمد علي الزيود

إشـــراف

استاذ ادارة الاعمال المشارك

الدكتور كامل محمد الحواجرة

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

قسم إدارة الأعمال

كليـــة الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

العام الجامعي 2014/2013

تفويض

أنا الموقع أدناه "خالد محمد علي الزيود" أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي المعنونة " **اثر نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الاسبقيات التنافسية: دراسة تطبيقية في البنوك التجارية الأردنية**" للمنظمات الجامعية أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص المعنيين بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: **خالد محمد علي الزيود**

التوقيع:

التاريخ: ٣١/٣/ 2014 م

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها:

أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الأولويات التنافسية

"دراسة تطبيقية في البنوك التجارية الأردنية"

وأُجيزت بتاريخ 2014/3/8 م

أعضاء لجنة المناقشة		الجامعة	التوقيع
الدكتور كامل محمد الحواجرة	رئيساً ومشرفاً	الشرق الأوسط	....
الدكتور نضال الصالحي	عضواً	الشرق الأوسط	....
الدكتور بدر يوسف عبيدات	عضواً خارجياً	الجامعة الأردنية	....

شكر وتقدير

الحمد والشكر لله رب العالمين، والصلاة والسلام على سيد الأنبياء والمرسلين وعلى أله وصحبه أجمعين.

بعد أن أنعم الله عليّ بإنجاز كتابة رسالتي هذه، أتوجه بكل التقدير والامتنان إلى أستاذي ومرشدي المشرف على الرسالة، الدكتور كامل محمد الحواجرة على ما بذله من رعاية وتوجيه وجهد. فقد كان للملاحظات القيمة التي ابداها خلال إعداد هذه الرسالة، من نقد بناء، ودعم وتشجيع وسعة صدر لكل رأي وفكرة، أكبر الأثر وأقصى التحفيز حتى أصبحت هذه الرسالة على ما هي عليه اليوم. سأتذكرة دوما كصاحب فضل كبير، ومعرفة وعلم غزير، وخلق رفيع.

كما أتوجه بخالص الشكر والاحترام إلى أساتذتي الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة، على ما بذلوه من جهد أثناء قراءة هذه الرسالة ومناقشتها. وأتقدم كذلك بوافر الشكر وعظيم الامتنان لأساتذتي أعضاء الهيئة التدريسية في كلية الاعمال بجامعة الشرق الأوسط.

والله ولي التوفيق

الإهداء

إلى من كلل العرق جبينه... وشققت الأيام يديه... إلى من علمني أن الأعمال الكبيرة لا تتم إلا بالصبر والعزيمة والإصرار.... أبي العزيز...

إلى من نذرت عمرها في أداء الرسالة... صنعتها من أوراق الصبر... وطرزتها في ظلام الدهر على سراج الأمل بلا فتور أو كلل... أمي الحبيبة...

إلى من دعموني وآزروني، الدكتور حميدان الزيود والدكتور حسين الزيود...

أعزائي وأحبتي... أخواتي...

إلى كل من يتمنى إليّ الخير وساعدني في الوصول إلى ما أنا عليه الآن...

أهدي هذا الجهد المتواضع...

الباحث

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة
تفويض	ب
قرار لجنة المناقشة	ج
شكر وتقدير	د
الإهداء	هـ
قائمة المحتويات	و
قائمة الجداول	ط
قائمة الأشكال	ل
قائمة الملاحق	م
الملخص باللغة العربية	ن
الملخص باللغة الإنجليزية	س
الفصل الأول الإطار العام للدراسة	8-1
(1 ــ 1): مقدمة	2
(1 ــ 2): مشكلة الدراسة وأسئلتها	3
(1 ــ 3): أهمية الدراسة	4
(1 ــ 4): أهداف الدراسة	4
(1 ــ 5): فرضيات الدراسة	5
(1 ــ 6): أنموذج الدراسة	6
(1 ــ 7): حدود الدراسة	7
(1 ــ 8): التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة	7

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة
الفصل الثاني **الإطار النظري والدراسات السابقة**	44-9
(2 ـــ 1): الإطار النظري	10
(2 ـــ 2): الدراسات السابقة	32
(2 ـــ 3): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة	44
الفصل الثالث **الطريقة والإجراءات**	58-46
(3 ـــ 1): مقدمة	47
(3 ـــ 2): منهج الدراسة	47
(3 ـــ 3): مجتمع الدراسة وعينتها	47
(3 ـــ 4): المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة	49
(3 ـــ 5): أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات	52
(3 ـــ 6): المعالجة الإحصائية المستخدمة	53
(3 ـــ 7): صدق أداة الدراسة وثباتها	54
(3 ـــ 8): التحقق من ملاءمة البيانات للتحليل الإحصائي	56
الفصل الرابع **تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات**	94-58
(4 ـــ 1): مقدمة	59
(4 ـــ 2): تحليل البيانات الوصفية للدراسة	59
(4 ـــ 3): تحليل مدى ملائمة البيانات لإفتراضات اختبار فرضيات الدراسة	77
(4 ـــ 4): اختبار فرضيات الدراسة	78

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
101-95	**الفصل الخامس** **النتائج والتوصيات**
96	(5 ــ 1): النتائج
101	(5 ــ 2): التوصيات
113-102	**قائمة المراجع**
103	أولاً: المراجع العربية
108	ثانياً: المراجع الأجنبية
121-115	**قائمة الملاحق**

قائمة الجداول

الفصل – الجدول	الموضوع	الصفحة
1-2	ابعاد الأولويات التنافسية	24
3 – 1	يوضح مجتمع الدراسة وعدد الاستبانات الموزعة والمستردة ونسبة كل منهما	48
3 – 2	توزيع أفراد وحدة المعاينة والتحليل حسب متغير الجنس	49
3 – 3	توزيع أفراد وحدة المعاينة والتحليل حسب متغير العمر	49
3 – 4	توزيع أفراد وحدة المعاينة والتحليل حسب متغير الخبرة	50
3 – 5	توزيع أفراد وحدة المعاينة والتحليل حسب متغير المؤهل العلمي	51
3 – 6	توزيع أفراد وحدة المعاينة والتحليل حسب متغير المركز الوظيفي	51
3 – 7	معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة(مقياس كرونباخ ألفا)	55
3-8	التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة	57
4 – 1	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والإختبار التائي "t" لمستوى استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية	60
4 – 2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t لمستوى القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية	61
4 – 3	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t لمستوى القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية في البنوك التجارية في الأردن	62
4 – 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t لمستوى الاداء الفردي للموظف في البنوك التجارية الأردنية	64
4 – 5	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والإختبار التائي "t" لمستوى الأداء التنظيمي في البنوك التجارية الأردنية	66
4 – 6	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t لمستوى استخدام النظام في البنوك التجارية الأردنية	67
4 – 7	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية	69

الفصل – الجدول	الموضوع	الصفحة
4 ــ 8	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t لمستوى تحقيق أولوية التكلفة في البنوك التجارية الأردنية	70
4 ــ 9	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والإختبار التائي "t" لمستوى أولوية الجودة في البنوك التجارية الأردنية	72
4 ــ 10	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t لمستوى تحقق أولوية المرونة في البنوك التجارية الأردنية	74
4 ــ 11	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t لمستوى تحقيق أولوية التسليم في البنوك التجارية الأردنية	76
4 ــ 12	نتائج اختبار تضخم التباين والتباين المسموح	78
4 ــ 13	نتائج اختبار تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النمموذج لاختبار الفرضية الرئيسة	79
4 ــ 14	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر نظم المعلومات الاستراتيجية بابعادها في تحقيق الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية	80
4 ــ 15	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لبيان أي أبعاد الاكثر تأثيرا لنظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية	81
4 ــ 16	نتائج اختبار تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النمموذج لاختبار الفرضية الفرعية الاولى	83
4 ــ 17	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق أولوية التكلفة في البنوك التجارية الأردنية	84
4 ــ 18	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لبيان أي أبعاد الاكثر تأثيرا لنظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق أولوية التكلفة في البنوك التجارية الأردنية	85
4 ــ 19	نتائج اختبار تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النمموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية	86
4 ــ 20	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير نظم المعلومات	87

الصفحة	الموضوع	الفصل – الجدول
	الاستراتيجية في تحقيق أولوية الجودة في البنوك التجارية الأردنية	
88	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لبيان أي أبعاد الاكثر تأثيرا لنظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق أولوية الجودة في البنوك التجارية الأردنية	4 ــ 21
89	نتائج اختبار تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النمموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة	4 ــ 22
90	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق أولوية المرونة في البنوك التجارية الأردنية	4 ــ 23
91	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لبيان أي أبعاد الاكثر تأثيرا لنظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق أولوية المرونة في البنوك التجارية الأردنية	4–24
92	نتائج اختبار تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النمموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة	4 ــ 25
93	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق أولوية التسليم في البنوك التجارية الأردنية	4 ــ 26
94	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لبيان أي أبعاد الاكثر تأثيرا لنظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق أولوية التسليم في البنوك التجارية الأردنية	4 ــ 27

قائمة الأشكال

الفصل ــ الشكل	الموضوع	الصفحة
1 ــ 1	أنموذج الدراسة	6
1-2	عناصر نظام المعلومات الاستراتيجي	15
2-2	الادوار الاستراتيجية لنظام المعلومات الاستراتيجي	17
3-2	العلاقة التبادلية بين ابعاد الأولويات التنافسية	33

قائمة الملاحق

رقم الملحق	الموضوع	الصفحة
1	أسماء السادة محكمي أداة الدراسة (الاستبانة)	115
2	أداة الدراسة (الاستبانة)	116

أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الأولويات التنافسية

"دراسة تطبيقية في البنوك التجارية الأردنية"

الملخص باللغة العربية

إعــــداد

خالد محمد علي الزيود

إشـــراف

الدكتور كامل محمد الحواجرة

هدفت هذه الدراسة إلى قياس وتحليل أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الأولويات التنافسية. وتكوّن مجتمع الدراسة من البنوك التجارية الأردنية البالغ عددها اثني عشر بنكا. أمّا عيّنة الدراسة فتمثلت في عينة قصدية من المديرين ورؤساء الأقسام في الادارة العامة للبنوك المبحوثة، وبلغ عددها (185) مبحوثاً. ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وطُوّرت استبانة كأداة لجمع البيانات تكونت من (47) فقرة. واستخدم عدد من الأساليب الإحصائية أبرزها المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار t لعينة واحدة، وتحليل الانحدار المتعدد والانحدار المتعدد المتدرج.

وبعد إجراء التحليل لبيانات الدراسة واختبار فرضياتها توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها: وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، الاداء الفردي للموظف، الأداء التنظيمي، استخدام النظام) في تحقيق الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية. ووجود تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الاستراتيجية (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي والأداء التنظيمي) في تحقيق أولوية التكلفة في البنوك التجارية الأردنية. ووجود تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الاستراتيجية (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي والأداء التنظيمي) في أولوية الجودة في البنوك التجارية الأردنية. وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الاستراتيجية (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي) في أولوية المرونة في البنوك التجارية الأردنية. وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الاستراتيجية (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي) في أولوية التسليم في البنوك التجارية الأردنية.

المصطلحات الأساسية: نظم المعلومات الاستراتيجية؛ الأولويات التنافسية؛ البنـــوك التجاريـــة الأردنية.

The Effect of Strategic Information Systems on Competitive Priorities

An Empirical Study on the Jordanian Commercial Banks

ABSTRACT

Prepared by

Khaled Mohd Ali Al-Zyoud

Supervisor

Associate Prof.
Dr. Kamel Al-hawajreh

The study aimed to measure and analyze the impact of strategic information systems on achieving competitive priorities. The study population consisted of the Jordanian Commercial Banks, which are twelve banks. The study sample consisted of (185) respondants selected as an intended sample from managers and heads of sections.

To achieve the objectives of the study, the descriptive analytical method was used through a questionnaire that was developed to be used as the major tool for data collection, which consisted of (47) items. A number of statistical methods were used such as: mean, standard deviation, one sample T-test, stepwise and multiple regression analysis.

After analysing the collected data and testing the hypotheses, a number of results were reached:

There was a significant impact of strategic information systems with its dimensions (strategic information added value, strategic information updating value, employee's individual performance, organizational performance, and the use of the system) on achieving competitive priorities in the Jordanian commercial banks at the significance level ($\alpha \leq 0.05$). There was a significant impact of strategic information systems (strategic information added value, employee's individual performance, organizational performance) on achieving the priority of cost in the Jordanian commercial banks at the significance level ($\alpha \leq 0.05$). There was a significant impact of strategic information systems (strategic information added value, employee's individual performance and organizationl performance) on the priority of quality in the Jordanian commercial banks at the significance level ($\alpha \leq 0.05$). There was a significant impact of strategic information systems (strategic information added value and employee's individual performance) on the priority of flexibility in the Jordanian commercial banks at the significance level ($\alpha \leq 0.05$). Also, there was a significant impact of strategic information systems (strategic information added value and employee's individual performance) on the priority of delivery in the Jordanian commercial banks at the significance level ($\alpha \leq 0.05$),

Keywords: strategic information systems, competitive priorities and the Jordanian commercial banks.

الـــفـــصل الأول

الإطار العام للدراسة

(1 ــ 1): المقدمــــــــــــــــة

(1 ــ 2): مشكلة الدراسة وأسئلتها

(1 ــ 3): أهمية الدراسة

(1 ــ 4): أهداف الدراسة

(1 ــ 5): فرضيات الدراسة

(1 ــ 6): أنموذج الدراسة

(1 ــ 7): حدود الدراسة

(1 ــ 8): محددات الدراسة

(1 ــ 9): التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

الــفــصل الأول

الإطار العام للدراسة

(1 – 1): المقدمـــــة

اشتدت المنافسة في عقد التسعينيات، وأصبحت الأسواق عالمية، لذا تولدت عن ذلك تحديات ارتبطت بتوفير المنتج المناسب في الوقت والمكان المناسبين وبأقل تكلفة. وبدأت تدرك الشركات أن تحسين كفاءة عمليات الشركة لا يكفي لوحدة لمواجهة هذة المنافسة، ولكن تحسين نظم العمليات التشغيلية والانتاجية بأكملها يمكن أن يحقق نوعا من الأولوية التنافسية للمنظمة.

تعمل المنظمات المعاصرة في بيئات شديدة التافسية، حيث تسعى كل منها للبحث عن سبل النجاح والتميز، وهناك العديد من السبل التي تنتهجها المنظمات لهذا الهدف، ولعل احد هذه السبل واهمها الاهتمام بمستوى جودة الخدمات التي تقدمها، ولم يعد الاهتمام بمستوى جودة الخدمات مقصوراً على القطاع الخاص بل في مختلف المنظمات والشركات على أنواعها، ولا شك في ان نظم المعلومات قد تطورت تطورا ملحوظا وما زالت تنهج هذا التطور الملحوظ، حيث اصبح استخدام هذه الأنظمة حتمياً في كافة المجالات والقطاعات، ومن الجدير بالذكر انه لم يقتصر استخدام هذه الانظمة في المنظمات على المستوى التقني، بل تعداه إلى المستوى الإداري الوظيفي، ومن ثم إلى المستوى الاستراتيجي الذي يلعب دوراً هاماً في تحديد قوة المنظمة التنافسية لكي يتم ضمان البقاء والاستمرار لهذه المنظمات في ظل بيئة متغيرة ومعقدة ومليئة بالتحديات.

ومن هنا ظهر لنا دور واهمية وجود نظام معلومات استراتيجي فعال، ليمثل سلاحاً استراتيجياً للمنظمات لمواجهة التحديات من خلال توفير المعلومات لعمليات التخطيط الاستراتيجي، حيث اعتبر مفهوم نظم المعلومات الاستراتيجية من المفاهيم الحديثة والمعاصرة التي ظهرت من خلال تطبيقات نظام المعلومات في المجالات المختلفة لما له من دور بارز في توفير المعلومات التي تساعد المنظمات على الابداع وتكوين المعرفة وتعزيز مركزها التنافسي وتحقيق اهدافها في ظل التغيرات في البيئتين الداخلية والخارجية، لذلك اصبحت نظم المعلومات الاستراتيجية اداة لتحقيق الأولويات التنافسية لكل المنظمات التي تستخدم هذه النظم من خلال دعم وصياغة الاسترتيجية التنافسية لها حتى يتم الارتقاء بمستوى وجودة الخدمات المقدمة لافراد المنظمة. لذا تسعى هذه الدراسة لتحليل وقياس اثر نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الأولويات التنافسية في البنوك الأردنية. لتبيان اهمية نظم المعلومات الاستراتيجية وجدواها في تحقيق الأولويات التنافسية.

(1 – 2): مشكلة الدراسة

تحاول الدراسة الحالية بحث أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الأولويات التنافسية في البنوك الأردنية. وتتحدد مشكلة الدراسة من خلال الاجابة على الاسئلة الرئيسة التالية:

١. ما هو مستوى تصورات المبحوثين نحو نظم المعلومات الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية؟
٢. ما هو مستوى تصورات المبحوثين نحو الأولويات التنافسية المتحققة في البنوك التجارية الأردنية؟
٣. هل هناك أثر لنظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (قيمة المعلومات، القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، الاداء الفردي للموظف، الأداء التنظيمي، استخدام النظام) في تحقيق الأولويات التنافسية (التكلفة، والجودة، والمرونة، والتسليم) في البنوك التجارية الأردنية ؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الاسئلة الفرعية التالية:

أ. ما هو أثر نظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (قيمة المعلومات، القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، الاداء الفردي للموظف، الأداء التنظيمي، استخدام النظام) في تحقيق **أولوية التكلفة** في البنوك التجارية الأردنية ؟

ب. هل هناك أثر لنظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (قيمة المعلومات، القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، الاداء الفردي للموظف، الأداء التنظيمي، استخدام النظام) في تحقيق **أولوية الجودة** في البنوك التجارية الأردنية ؟

ج. ما هو أثر نظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (قيمة المعلومات، القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، الاداء الفردي للموظف، الأداء التنظيمي، استخدام النظام) في تحقيق **أولوية المرونة** في البنوك التجارية الأردنية ؟

د. هل هناك أثر لنظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (قيمة المعلومات، القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، الاداء الفردي للموظف، الأداء التنظيمي، استخدام النظام) في تحقيق **أولوية التسليم** في البنوك التجارية الأردنية ؟

(1 – 3): أهمية الدراسة

تبرز أهمية هذه الدراسة كونها تبحث بموضوع نظم المعلومات الاستراتيجية وأثرها في تحقيق الأولويات التنافسية في هذا القطاع التجاري الهام، كما تنبع اهمية هذه الدراسة بما يمكن ان تضيفه هذه الدراسة من معرفة حديثة الى الباحثين والمكتبات ودور المعرفة العربية. وعليه فإن هذه الدراسة استمدت أهميتها من الاعتبارات العلمية والتطبيقية التالية:

١. كيفية توظيف نظم المعلومات الاستراتيجية في تعزيز الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية.

٢. تعميق الفهم على الصعيد النظري، توفر دراسة نظم المعلومات الاستراتيجية منظورا أعمق وجديد للمتغيرات المتعلقة بها، وإثراء المكتبة العربية بمعرفة حول نظم المعلومات الاستراتيجية والمفاهيم المرتبطة بها في محاولة لتعزيز إيجاد أدب نظري حول متغيرات الدراسة، ومحاولة تقديم إطار نظري حول متغيرات الدراسة المتعلقة بنظم المعلومات الاستراتيجية والأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية.

٣. تعميق الفهم على الصعيد التطبيقي، فإن دراسة نظم المعلومات الاستراتيجية قد تعزز من الأولويات التنافسية التي تطمح البنوك التجارية الأردنية ان تصل إليها، وحاولت الدراسة تزويد المديرين في البنوك التجارية الأردنية عن مدى أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية.

٤. كيفية توظيف نظم المعلومات الاستراتيجية لتعزيز قدرة البنوك التجارية الأردنية في الحصول على قوى المراكز التنافسية لتقديم أفضل الخدمات البنكية.

٥. حاولت هذه الدراسة أن تزود الادراة العليا والوسطى بالمعلومات الضرورية الهامة عن مدى كيفية تعزيز فاعلية نظام المعلومات الاستراتيجية في تحقيق جودة الخدمات البنكية التي تقدمها للعملاء كأحد الأولويات التنافسية.

٦. دعم صانعي القرار لتعزيز دور نظم المعلومات الاستراتيجة لاكتساب القدرة التنافسية في الصناعة البنكية في البنوك التجارية الأردنية.

(1 – 4): أهداف الدراسة

هدفت هذه الدراسة الى قياس مدى تأثير نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية، كما تسعى هذه الدراسة الى تحقيق الاهداف الفرعية التالية:

١. تحديد مستوى إدراك المبحوثين لمدى فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية.
٢. تحديد مستوى الأولويات التنافسية المتحققة في البنوك التجارية الأردنية.
٣. تحديد مستوى التأثير لنظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية
٤. تقديم توصيات من شأنها تعزيز مستوى استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية.

(1 – 5): فرضيات الدراسة

اختبرت الدراسة الحالية صحة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسة الأولى HO_1

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتجية، والقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي، واستخدام النظام) **في تحقيق الأولويات التنافسية بأبعادها** (التكلفة، والجودة، والمرونة، والتسليم) **في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة** ($\alpha \leq 0.05$).

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى HO_{1-1}

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتجية، والقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي، واستخدام النظام) **في تحقيق أولوية التكلفة في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة** ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الثانية HO_{1-2}

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها(القيمة المضافة للمعلومات الاستراتجية، والقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي، واستخدام النظام) **في تحقيق أولوية الجودة في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة** ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الثالثة HO_{1-3}

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها(القيمة المضافة للمعلومات الاستراتجية، والقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي، واستخدام النظام) **في تحقيق أولوية المرونة في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة** ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الرابعة HO_{1-4}

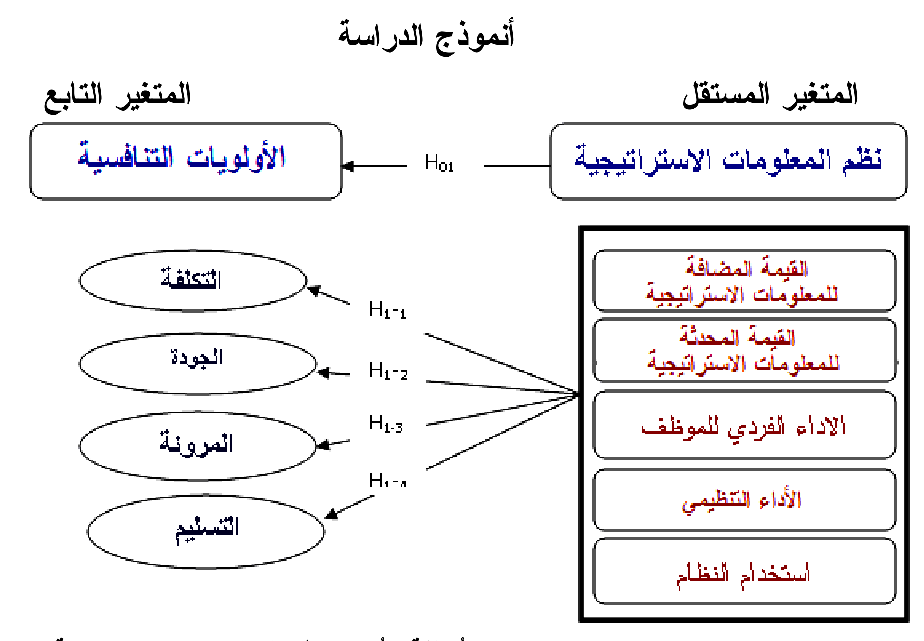
لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها(القيمة المضافة للمعلومات الاستراتجية، والقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي، واستخدام النظام) **في تحقيق أولوية التسليم في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة** ($\alpha \leq 0.05$).

(1 ــ 6): أنموذج الدراسة

يبين الشكل (1 ــ 1) أنموذج الدراسة الذي يعكس أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية كمتغير مستقل في تحقيق الأولويات التنافسية كمتغير تابع:

الشكل (1 ــ 1)

أنموذج الدراسة



المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات المُتعلقة بِمُتغير نظم المعلومات الاستراتيجية منها: (الزعبي، 2009؛ الغويري، 2004؛ Ismail and Raja, 2007). اما مُتغير الأولويات التنافسية فقد اعتمد على: (اللامي، 2008؛ Davis et al., 2003; Slack et al., 2004; Krajewsky and Ritzman, 2005; Stevenson, 2007; Evans and Collier, 2007).

(1 ــ 7): حدود الدراسة

تنقسم حدود الدراسة الحالية الى:

الحدود المكانية: تقتصر الدراسة من حيث التطبيق على **البنوك التجارية** الأردنية.

الحدود البشرية: تتمثل الحدود البشرية لهذه الدراسة في جميع المديرين ورؤساء الاقسام العاملين في الادارة العامة في **البنوك التجارية** الأردنية.

الحدود الزمنية: المدة الزمنية المستغرقة في إنجاز هذه الدراسة والتي امتدت من الفصل الصيفي 2013 وحتى الفصل الثاني من العام الدراسي 2013 – 2014م

الحدود العلمية: إعتمد الباحث على الدراسات المُتعلقة بمُتغير **نظم المعلومات الاستراتيجية** منها: (الزعبي، 2009؛ الغويري، 2004؛ Ismail and Raja,2007). **أما مُتغير الأولويات** التنافسية فقد اعتمد على: (Davis *et a*l.,2003; Slack *et al.*, 2004؛ اللامي، 2008Krajewsky and Ritzman,2005; Stevenson,2007; Evans and Collier, 2007)

(1 ــ 8): التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

نظم المعلومات الاستراتيجية: وتشير الى مجموعة البرامج التي تستخدمها في سبيل تحقيق الأولويات التنافسية للبنوك من خلال الاستخدام الافضل لهذه النظم في اي المستويات العليا والوسطى من المستويات الادارية المختلفة. وتقاس بفقرات الاستبانة والمتمثلة في الفقرات من (1 – 28). وشملت خمسة ابعاد هي:

القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية: وتشير الى مقدار ما تؤدي اليه المعلومات من تخفيض لحالة اللاتأكد لدى مستخدم النظام حيث تؤدي هذه القيمة الى منفعة شكلية وزمنية ومكانية بالاضافة الى المنفعة الحيازية لدى متخذ القرار في الإدارة المعنية. وتقاس بالفقرات المتضمنة في الاستبانة من خلال الجانب الادراكي للمبحوثين في هذه الدراسة (إدريس، 2005). وتقاس بالفقرات المتضمنة في استبانة الدراسة في الفقرات من (1 – 5).

القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية: وتشير هذه القيمة كبعد رئيسي لتحديد فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية من خلال القيمة المضافة التي تترتب على البيانات بعد معالجتها وتعتمد على ثلاث مداخل منها انتفاع المستفيد والنشاط المنجز ومتخذ القرار (الطائي والخفاجي، 2009) وتقاس بالفقرات المتضمنة في استبانة الدراسة في الفقرات من (6 – 11).

الأداء الفردي للموظف: ويشير الى التغير الحاصل في سلوك الموظف اثناء تقديمه للخدمة نتيجة تعامله مع نظام المعلومات الاستراتيجي (الطائي والخفاجي، 2009). وتقاس بالفقرات المتضمنة في استبانة الدراسة في الفقرات من (12 – 17).

الأداء التنظيمي: وتشير الى التحسن الحاصل في اداء المنظمة نتيجة توظيف نظام المعلومات الاستراتيجي في الادارة المعنية (إدريس، 2005). وتقاس بالفقرات المتضمنة في استبانة الدراسة في الفقرات من (18 – 23).

استخدام النظام: وتشير الى ان خصائص نظام المعلومات الاستراتيجي التي تنعكس ايجابيا على قدرة المستفيدين على التفاعل مع النظام (الطائي والخفاجي، 2009). وتقاس بالفقرات المتضمنة في استبانة الدراسة في الفقرات من (24 – 28).

الأولويات التنافسية: وتشير الى الوسيلة التي تتمكن البنوك من خلالها الفوز في منافستها للآخرين، بالاضافة الى تعزيزها للمركز التنافسي للبنوك، ويعني ذلك بان الأولوية التنافسية تعني حصول البنوك على مركز تنافسي مُتقدم في السوق والذي يعبر عنه بمتوسط اجابات المبحوثين على فقرات الاستبانة التي تقيس هذا المتغير. وتقاس بالفقرات المتضمنة في استبانة الدراسة في الفقرات من (29 – 47).

التكلفة: وتشير الى اقل تكلفة يمكن للبنوك ان تقدم فيها المنتج للعميل في مقابل المنافسين الاخرين على مستوى الصناعة الواحدة. وتقاس بالفقرات المتضمنة في استبانة الدراسة في الفقرات من (29 – 33).

الجودة: وتشير الى مقدار ما يتمتع به المنتج من سمات تحقق للعميل قيمة مضافة فبالمقابل ما يدفعهة العميل. وتقاس بالفقرات المتضمنة في استبانة الدراسة في الفقرات من (34 – 38).

المرونة: تعني القدرة على إنتاج مجموعة واسعة من المنتجات وإدخال منتجات جديدة وتعديل المنتجات الموجودة بسرعة فضلاً عن الاستجابة لاحتياجات العميل. وتقاس بالفقرات المتضمنة في استبانة الدراسة في الفقرات من (39 – 43).

التسليم: يعني تخفيض الوقت الذي يستغرقه عند استلام طلبات الزبائن للمنتجات وتسليمهم تلك المنتجات بشكل نهائي. وتقاس بالفقرات المتضمنة في استبانة الدراسة في الفقرات من (44 – 47).

الــفــصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

(2 ــ 1): الإطار النظري

(2 ــ 2): الدراسات السابقة العربية والأجنبية

(2 ــ 3): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

الــفــصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

(2 – 1): الإطار النظري

تعد المعلومات قوة القيادة في عمل اليوم، اذ تهتم المنظمات الناجحة بالمعلومات التي تساعدها في تحقيق الأولويات التنافسية وتعزيزها من خلال المساهمة في اتخاذ القرارات الاستراتيجية. فقد استخدمت المعلومات في الماضي كأداة محددة في اتخاذ القرارات واحدثت في بيئة الاعمال المعاصرة تغيرات جوهرية في دور نظم المعلومات بحيث اصبحت المعلومات تمثل سلاحا تنافسيا ومورداً استراتيجياً (الطائي، والخفاجي، 2009).

وعندما يدور الحديث عن نظم المعلوامت الاستراتيجية فان ذلك يصيب جميع منظمات الاعمال بلا استثناء، وذلك كون نظام المعلومات الاستراتيجية يساعد في وصول المنظمة الى افضل المواقع التنافسية التي يمكن من خلالها الارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها للمستفيدين، ولذلك نجد ان معظم المنظمات الادارية تركز على معيار الجودة كاساس في منتجاتها (الزعبي، 2005).

إن مفهوم نظم المعلومات الاستراتيجية من المفاهيم المعاصرة التي اظهرها مسار التطور التاريخي لتطبيقات نظم المعلومات في المجالات المختلفة، حيث ارتبط هذا المفهوم بتسهيل مهمة الادارة للقيام بالتخطيط الاستراتيجي الذي يمكن المنظمة من تحقيق اهدافها في ظل التغيرات في البيئتين الداخلية والخارجية واللتين تسهمان في توليد فرص حقيقية تلعب بدورها في صياغة اهدافها الاستراتيجية من خلال توفير المعلومات المناسبة.

فنظم المعلومات الاستراتيجية ليس مجرد سلاح تنافسي جديد في المؤسسة فحسب، انما هو ذلك النظام الذي يسهم في تسهيل مهمة انجاز العديد من الادوار الاستراتيجية التي تمكن المنظمة من تحقيق التفوق الاستراتيجي على منافسيها (الطائي والخفاجي، 2009)، وسيتم الحديث في هذا الاطار النظري عن متغيري دراسة نظم المعلومات الاستراتيجية والأولويات التنافسية.

(2 ــ 1 ــ 1): مفهوم نظم المعلومات الإستراتيجية

ان نظم المعلومات بمفهومها الحديث تعود الى النصف الثاني من القرن العشرين، حيث يدل المصطلح على انه النظام الذي يقوم بجمع المعلومات وتنظيمها وتخزينها ومعالجتها وعرضها في اشكالها المختلفة (البيانات الخام، البيانات المحللة، المعرفة، النظم الخبيرة) وباي من الوسائل (النصية والمرئية والصوتية) (الحسنية، 2006).

ومن خلال الدور الذي تقوم به نظم المعلومات في المنظمات فقد كان دورها يقتصر على معالجة البيانات ومسك الدفاتر وغيرها حتى اواخر الستينات واضيف لها بعد ذلك دور اخر تجلى بظهور نظم المعلومات الإدارية، الذي ركز على تزويد الادراة بالتقارير المحددة لاغراض اتخاذ القرارات (الصباغ، 2000)، وخلال فترة السبعينات برز لنا نظم معلومات تسمى بنظم دعم اتخاذ القرارات والتي تمثل دورها في تزويد المديرين بدعم آني لعمليات اتخاذ القرار (حيدر، 2002).

أما في الثمانينات ومع التطور السريع والمتلاحق في تطبيقات حزم البرمجيات ظهرت نظم حوسبة المستخدم النهائي، والتي مكنت من استخدام موارد تطبيقات الحاسب الالي، وبعد ذلك ظهرت نظم معلومات المديرين التنفيذين، حيث تعمل هذه النظم على توفير طريقة سهلة للتنفيذين للحصول على المعلومات الدقيقة في الوقت والاسلوب المناسب (الصباغ، 2000).

وتلاحقت بعد ذلك تطورات نظم المعلومات في الذكاء الاصطناعي في مجالات الاعمال، وبالشكل الذي مكن النظم الخبيرة من لعب ادوارا هامة في نظم المعلومات من خلال ما تقدمه للمديرين من المشورة والخبرات في جوانب محددة، وبعد ذلك ظهر لنا دور جديد لنظم المعلومات وهو الدور المتعلق باستخدام نظم المعلومات الاستراتيجي – موضوع هذه الدراسة – وتم الاتفاق على ان هذا الدور الجديد سيمكن من تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمنظمة، والتي تسهم في تحقيق الارباح وخلق الميزة التنافسية (غراب وحجازي، 1999).

يرتبط ظهور نظم المعلومات الاستراتيجية بالجيل الثالث من تطوير نظم المعلومات الادارية، فنظم المعلومات الادارية هي تطبيقات وبرمجيات حاسوبية تستخدمها المنظمات في تسهيل وانجاز العمليات والانشطة الادارية المعتمدة على المعلومات وبشكل يحسن من الاداء الكلي للمنظمات (Ward and Peppard,2002)، وتدل هذه النظم على التطبيقات الحاسوبية التي يتم تطبيقها في المنظمة بناء على خطة بعيدة الأمد منسجمة من أهداف المنظمة الاستراتيجية بحيث تدعم قدراتها على تحقيق الأولويات التنافسية (Laudon and Laudon, 2004).

هذا وتتعدد تعريفات التي اطلقت على نظم المعلومات الاستراتيجية حيث عرفت على أنها "نظم تقوم على دعم وتقويم الاستراتيجية التنافسية لوحدات الاعمال، اذ تتميز هذه النظم بقدراتها الجوهيرة على تغير اسلوب اداء العمال التي يدعمها النظام، والذي يتم من خلال مساهمتها في تحقيق أهداف التنظيم وقدرته المعنوية على زيادة الأداء والانتاجية" (غراب وحجازي، 1999). وعرفت كذلك على أنها "النظم التي تدعم وتشكل الاستراتيجية التنافسية لوحدات الاعمال" (Turban et al.,1999).

اما (laudon and laudon, 2004) فقد اشار الى ان نظم المعلومات الاستراتيجية تعبر عن نظام محوسب في اي مستوى تنظيمي يكون قادر على تغير الاهداف او العمليات او المنتجات او الخدمات او العلاقات البيئية لتمكين المنظمة من الحصول على التفوق التنافسي.

ومن الملاحظ ان ما جاء به الكردي والعبد، (2003) يبين ان نظم المعلومات الاستراتيجية تستخدم تكنولوجيا المعلومات؛ لتقديم وتطوير خدمات تعطي المنظمة أولوية تنافسية على القوى التنافسية التي تواجهها في الاسواق العالمية.

وتجدر الاشارة الى ان الزعبي، (1999) اكد على ان نظام المعلومات الاستراتيجي هو نظام يؤمل من مخرجاته ان تساهم في تشكيل استراتيجية تنافسية وتنفيذها باستخدام حاسوب واسناد قرارات الادراة العليا في المنظمة بالمعلومات الاستراتيجية للحصول على تقدم في الموقف التنافسي.

وان كان (Cassidy, 2006) يرى ان نظام المعلومات الاستراتيجي هو عبارة عن نظم محوسبة تسنخدم في اي مستوى من المنظمة يكون قادر على دعم استراتيجية المنظمة، ودعم العلاقات مع عناصر البيئة المؤثرة لتمكينها من الحصول على أولوية تنافسية. ومن اللافت للانتباه ان ما اشار اليه (Ward and Peppard,2002) في رؤيته لنظم المعلومات الاستراتيجية في انها تستخدم في كافة المستويات لتهئية المعلومات الاستراتيجية وتدعيم الادراة في الحصول على ميزة تنافسية عند مستويات مرتفعة من عدم التأكد البيئي. ويمكن لنظام المعلومات الاستراتيجية ان يدعم تطبيق استراتيجية الاعمال والاسهام في تحقيق اهداف المنظمة الكلية (عملياتها، منتجاتها، وخدماتها) وكذلك ادراتها لعلاقاتها الخارجية والمساعدة في تحقيق المزايا التنافسية (Landon and landon,2004).

ومن خلال ما تم الاشارة اليه من تعريفات لنظم المعلومات الاستراتيجية فان نظام المعلومات الاستراتيجي يتمحور حول نقاط رئيسية منها:

١- ان نظام المعلومات الاستراتيجي هو نظام محوسب يستخدم في اي مستوى من مستويات المنظمة المختلفة لدعم استراتيجية المنظمة.

٢- ان هدف نظام المعلومات الاستراتيجي هو استخدام تكنولوجيا المعلومات لتقديم وتطوير خدمات تعطي المنظمة الميزة التنافسية على القوة المنافسة.

٣- تزويد الادراة العليا بالمعلومات الاستراتيجية عن المنتجات والخدمات المنافسة والمعلومات عن البيئة المنافسة من المنافسين وعملاء وموردين.

ومن خلال ما تم ذكره من تعريفات فان الباحث وعلى مستوى هذه الدراسة يجد ان نظام المعلومات الاستراتيجي يعبر عن نظم معلومات متكاملة يستخدم فيها الحاسوب كجزء رئيسي لتزويد

المستويات الإدارية المختلفة بالمنظمة بالمعلومات الاستراتيجية لدعم وتعزيز اتخاذ القرارات الاستراتيجية للوصول الى الميزة التنافسية التي تساعد على تقديم افضل الخدمات لافراد هذه المنظمة.

(2 ــ 1 ــ 2): أنواع نظم المعلومات

يمكن تقسيم نظم المعلومات التي يتم استخدامها داخل المنشأة للمساعدة في انجاز العمليات التشغيلية في المستويات الإدارية المختلفة الى اربعة انواع وهي (الشرابي، 2008):

أ- نظم معالجة المعلومات: وهي نظم للمعالجة الالية للعمليات الروتينية الاساسية لدعم انشطة التشغيل المختلفة داخل المنشئة، واهم هذه النظم هي معالجة البيانات وانتاج التقارير مثل نظام شؤون الموظفين.

ب-نظم المعلومات الإدارية: وهي نظم الية للمعلومات تتالف من مجموعة من العمليات المنظمة التي تمد المدراء والمستويات الإدارية المختلفة بالمعلومات اللازمة لمساعدتها في تنفيذ الاعمال ومنها: نظام معلومات التسويق، ونظام معلومات الادارة العليا.

ج- نظم دعم اتخاذ القرارات: وهي نظم الية للمعلومات لدعم انشطة اتخاذ القرارات داخلة المنشأة ويكثر استخدامها في عمليات التخطيط ومنها: نظم المعلومات الاستراتيجية.

د- نظم المعلومات المكتبية: وهي نظم الية تهدف الى تحسين كفاءة اعمال السكرتارية والعاملين والمدراء في المنشأة عن طريق تعديل هياكل انشطة المكاتب وتستخدم في عمليات تحضير المعلومات.

(2 ــ 1 ــ 3): المستويات الادارية والحاجة للمعلومات

من خلال ما صنفه علماء الادراة للمعلومات التي تعتمد عليها قراراتها فقد حددوا ثــلاث مستويات من المعلومات (نور الدين، 2000) وهي:

أ- مستوى الادارة العليا (القرارات الاستراتيجية): حيث تدعم المعلومات اتخـــاذ قـــرارات طويلة الامد، وتعتمد على مصادر معلومات داخلية وخارجية.

ب-مستوى الادراة الوسطى (القرارات التكتيكية): وتكون مصادر هذه المعلومات الاساسية هي الداخلية حيث تتميز قرراتها بانها قصيرة الامد، الى انها ذات اهمية في عملية اتخاذ القرارات.

ت-مستوى الادراة الدنيا (اتخاذ القرارات التشغيلية): حيث ان هذه المعلومـــات تفــصيلية تتركز على موضوع معين وهي مهمة لادارة العمل اليومي.

(2 ـ 1 ـ 4): المعلومات الاستراتيجية

تتمثل مخرجات نظام المعلومات الاستراتيجي بالمعلومات الاستراتيجية التي تلعب دورا هاما في العديد من المنظمات الادارية التي تعتبر مصدرا حيويا يمكن الادارة من القيام بوظائفها المتعددة بكفاءة وفاعلية، حيث يرى الأعور(1999)، أن المعلومات الاستراتيجية هي معلومات متعلقة بفترة زمنية مستقبلية طويلة نسبيا تصف هذه المعلومات اهدافا وغايات واستراتيجيات المنظمة والموارد اللازمة لتحقيق هذه الأهداف.

ويرى الطائي والخفاجي (2009)، أن المعلومات الاستراتيجية هي التي تأخذ قيما متنوعة في مستوى الاستخدام وبدرجات كثافة متباينة المستوى لخدمة ذوي المصالح المختلفة وبما يساهم في تحقيق الميزة الاستراتيجية. واما ما يتعلق بخصائص المعلومات الاستراتيجية، فإن للمعلومات الاستراتيجية خصائص يجب توافرها حتى تتحقق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة حيث نجد ان هذه الخصائص متشابهة إلى حد كبير لدى عديد من الباحثين ومنها:

أ- خاصية نوع المعلومات الاستراتيجية: وهي التي تتحدد من خلال نوع المعلومات المستخدمة في المنظمة والتي تراعي تحسين نوع المعلومات أكثر من عملية تحسين كمية المعلومات وذلك من خلال صلة المعلومات بالقرار ودرجة وضوح المعلومات وسرية المعلومات.

ب-خاصية كمية المعلومات: وتشير إلى كمية المعلومات المعتمدة في قرارات الادارة العليا والتي تغطي البئتين الداخلية والخارجية.

ت-خاصية المرونة: وتشير إلى مقدرة النظام على التكيف لتلبية المتطلبات المتغيره للمستفيدين من خلال المرونة العالية للمخرجات المعلوماتية للاستخدام المتعدد من قبل متخذي القرار في المنظمة.

(2 ـ 1 ـ 4 ـ 1): مكونات نظام المعلومات الاستراتيجي:

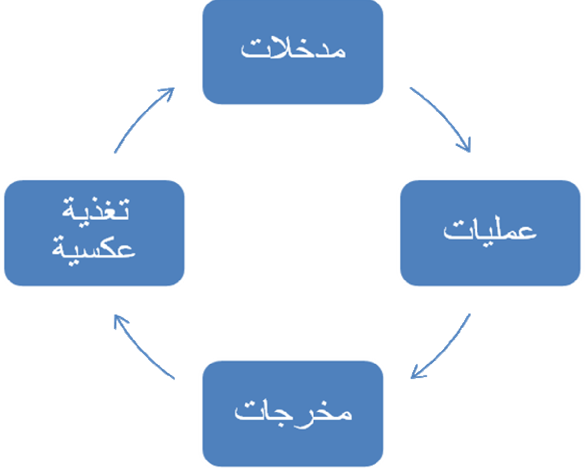
يتكون نظام المعلومات الاستراتيجية بشكل عام من مكونات مترابطة مع بعضها البعض ويتم تعرف هذه المكونات من خلال تعرف طبيعة عمل المنظمة ومن خلال تفاعلها مع البيئة الخارجية والداخلية (الغويري، 2004). وأشار (الزعبي، 2005)إلى ان النظام الاستراتيجي يتكون من(معلومات بيئية، ومعلومات تنافسية، ومعلومات داخلية).

وعند الحديث عن مكونات نظام المعلومات الاستراتيجي فإن هذا يقود لتعرف اهم عناصر نظام المعلومات الاستراتيجي والتي لا تختلف عن أي عناصر لنظام معلومات آخر (الزعبي،1999). ونجد أن هذه العناصر تشمل ما يلي:

١- المدخلات: وهي عبارة عن الموارد الخاصة بالنظام والتي تتحدد بناءا على الاهداف التي يسعى النظام لتحقيقها حيث يتضمن بيانات عن البيئة الداخلية والخارجية (الطائي،2003).
٢- العمليات: ويقصد بها كافة الانشطة والتفاعلات التي يتم من خلالها تحويل البيانات من هيئتها الأولية إلى معلومات استراتيجية ذات معنى وقيمة
٣- المخرجات: ويقصد بها المعلومات الاستراتيجية الناجمة عن النظام ذاته حيث إن البيانات قد أجري عليها عمليات بحيث أصبحت ذات دلالة معينة وتأخذ أشكالا مختلفة مثل التقارير والأشكال البيانية (الصباغ،2000).
٤- التغذية العكسية: وهي المتعلقة بالمعلومات المرتدة من النظام أو الرقابة على النظام بحيث تكشف المعلومات المرتدة عن مدى تحقيق النظام لأهدافه التي أنشأ من أجلها (حيدر،2002).

شكل رقم (2-1)

عناصر نظام المعلومات الاستراتيجي



المصدر: صابر، محمد عبد العليم،(2006). نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، ص56.

(2 ـ 1 ـ 4 ـ 2): العوامل الرئيسية لنجاح نظم المعلومات الاستراتيجية

إن نجاح أي نظام معلوماتي في تحقيق الفوائد المرجوة منه لا بد من توافر عوامل تساعد هذا النظام في تحقيق اهدافه، لذلك فإن نظام المعلومات الاستراتيجي يقوم على عدة عوامل رئيسة تساعد في الوصول إلى الاهداف التي يسعى من خلالها إلى تعزيز الأولويات التنافسية على مستوى هذه الدراسة ومن هذه العوامل:

١- التركيز على بيئة المنظمة الخارجية وتطوير علاقاتها مع العملاء الموردين والمنافسين على حد سواء (السامرائي والزعبي، 2004)

٢- إضافة القيمة لا تقليل الكلفة: حيث إن انجازات الأعمال بكلفة أقل كطريق لزيادة الكفاءة يعد مهما في أي بيئة للأعمال، أي استخدم نظام المعلومات الاستراتيجي لإنجاز المعاملات بصورة أفضل (Ward and Griffths,1996).

٣- إبداع المديرين: من خلال تقويم المخاطر والمنافع والتنفيذ الناجح لنظم المعلومات الاستراتيجية والمحافظة عليها من خلال التخطيط الجيد والسليم لامتلاك مثل هذه النظم (الزعبي، 1999).

(2 ــ 1 ــ 4 ــ 3): الأدوار الاستراتيجية لنظم المعلومات الاستراتيجية

إن الادوار التي تمارسها نظم المعلومات الاستراتيجية ليست بالأدوار التقليدية بل هي ذات طبيعة استراتيجية تؤثر في أعمال المنظمة من اجل ان تحقق تفوقا تنافسيا عبر تطوير المزايا التنافسية للمنظمة من خلال تقديم خدمات جديدة ذات مستويات عليا من الجودة. ومن خلال استعراضي للأدوار التي أشار اليها عدد من الباحثين فقد ركزت هذه الدراسة على عدد من الأدوار (العمري والسامرائي، 2008) وهي:

أ. تحسين مستوى الكفاءة التشغيلية: وهي تأدية العمليات داخل المنظمة بأقل التكاليف الممكنة، ولكن أن يتم ذلك مع المحافظة على أفضل أداء ونوعية ممكنة، وهذا يؤهل المنظمة لكي تتبنى استراتيجية التكلفة ويرفع من مستوى خدماتها ومنتجاتها.

ب. بناء موارد المعلومات الاستراتيجية: وهذا يتحقق عندما تتبنى المنظمة الاستثمار في نظم المعلومات الاستراتيجية، إذ يفيد المنظمة في بناء موارد معلوماتية يمكنها من أخذ فرص التقدم الاستراتيجي لتطوير خدمات وسلع جديدة.

ج. تشجيع الابتكار في العمل: ويتم من خلال مساهمة نظم المعلومات الاستراتيجية في تقديم خدمات ومنتجات جديدة وتطوير مواصفاتها وبالتالي خلق فرص وأعمال جديدة للمنظمة للتوسع في تقديم الخدمات بجودة وميزة عليا.

الشكل رقم (2-2)

الادوار الاستراتيجية لنظام المعلومات الاستراتيجي



Source: Obrien, A.(1990). "Management Information System A Managerial End User Perspective " Richard، Irwin inc U. S. A, P16.

ومن خلال الشكل رقم (2) نلاحظ أن بإمكان المنظمة تحقيق الأولوية التنافسية التي تمكنها من التعامل مع البيئات المختلفة للوصول لأفضل الخدمات التي تتميز بالجودة العالية التي تساهم بدور فعال في إنجاز المهام المطلوبة.

إن ما فرضته الاتجاهات الحديثة من المنافسات في الأسواق العالمية، استوجب على إدارة منظمات الاعمال أن تعيد النظر ليس في مضمون خططها فحسب، وإنما في عملية التخطيط برمتها لتتجه نحو التخطيط الاستراتيجي (Dibrell, 2007)، حيث تعتمد المنظمات في عملية التخطيط الاستراتيجي على التفكير الاستراتيجي في رؤية الصورة الكلية للمنظمة على المستوى البعيد (Daft, 2006).

ويشير مصطلح التخطيط الاستراتيجي حسب (Vinces, 2007)، إلى أنه عملية تهتم بتحليل وصياغة وتشكيل النظم والاستراتيجيات للمنظمة وهي التي تستخدم الحدس والتفكير المبدع في جميع المستويات الادارية.

في ما يرى (Mondy and Mony,2005) بأنه العملية التي تهدف إلى تحديد أغراض المنظمة وأهدافها الكلية وتحديد كيفية تحقيقها، فيما وصفه (القطامين، 2002، 85) بأنه تطوير رسالة المنظمة وأهدافها وخططها الاستراتيجية وسياستها للمرحلة المقبلة.

إن ما يمكن قوله بأن هنالك علاقة تربط بين التخطيط الاستراتيجي للمنظمة ككل وبين التخطيط لنظم المعلومات الاستراتيجية التي سيتم اعدادها، أو تطوير ما هو موجود في المنظمة من نظم (choe,2003)، وتتمثل العلاقة باحتياجات وفرص المنظمة (كوحدة عمل متكاملة)، مع احتياجات نظم المعلومات الاستراتيجية أو فرص استثمارها وهذا يتطلب من إدارة المنظمة أن تقوم ببناء قاعدة معلومات استراتيجية وتطوير البنية التحتية التقنية وتغيير هيكلها بما يتناسب مع التخطيط الاستراتيجي للمنظمة (Neumann,1994).

ومن الملاحظ أن بعض المنظمات تسعى لإطلاق عملية تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية تحقيقا للأغراض التالية (Cassidy,2006):

١- وسيلة لتحسين النوعية وتطوير العملية الادارية.
٢- أداة لاستكشاف وتقييم النظم الموجودة بالسوق وتحديد اي منها الانسب لدعم التوجه الاستراتيجي للمنظمة.
٣- مواكبة التطورات الحاصلة على النظم وآليات تحديثها وتطويرها لدعم التوجه الاستراتيجي للمنظمة.
٤- تستخدم لتحقيق التلاؤم بين اولويات نظام المعلومات الاستراتيجي مع أولويات استراتيجية المنظمة.
٥- لتحديد الفائض من طاقة النظم العاملة وفرص خفض الكلف الكلية.
٦- تستخدم في حالة تقليص حجم المنظمة ولإعادة بناء النظام بشكل يقلل من الكلف وتلبية طلبات العملاء.

ويرى (Galliers And Leidner, 2003) أن التخطيط لنظم المعلومات الاستراتيجية يهدف إلى محاولة المواءمة بين الاستثمار في نظم المعلومات الاستراتيجية مع استراتيجية المنظمة إلى استغلال تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الميزة التنافسية.

وأشار(الزعبي، 2005) إلى ان المنظمة عندما تكشف النقاب عن فرص نظام المعلومات الاستراتيجية القائم في عالم الاستراتيجية فإن تخطيط نظام المعلومات الاستراتيجية يمر بمرحلتين رئيسيتين: تحليل الفرص أو تحديد نظام المعلومات الاستراتيجية، وتخطيط نظام المعلومات الاستراتيجية ذاته من خلال تدريب أشخاص مقتدرين يعملون داخل منظمة.

(2 ــ 1 ــ 4 ــ 4): فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية

ينظر للفاعلية والكفاءة على انهما وجهان للنجاح، بوصفهما يرتبطان معا بعلاقة مباشرة لتحقيق الاهداف، وفي الوقت الذي يبدو فيه أنهما متشابهان وبالشكل الذي يؤدي إلى تداخلهما في الوقت العملي، إلى انهما في المقابل مفهومان مختلفان (Drucker, 2007). إذ تشير الفاعلية إلى أداء المهام والواجبات بشكل ترتيبي وحسب الأولوية مما يؤدي إلى نقل المنظمة إلى مستويات جديدة. أما الكفاءة فتشير إلى إنجاز المهام والواجبات بسرعة وبأقل التكاليف، وبالتالي تقوم بالواجب على اكمل وجه حيث نجد أن الفاعلية التي تصنع النجاح.

تنبع اهمية فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية من اهمية هذه النظم ودورها في نجاح المنظمات، وبخاصة في ما يتعلق ببناء الميزتين الاستراتيجية والتنافسية واستثمار الذكاء الاستراتيجي، وتحقيق الريادة الاستراتيجية وهندسة التحالف الاستراتيجي، في الوقت الذي تتصاعد فيه فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية تزداد قدرة الادارة ليس في المحافظة على مستويات الادارة الحالية في المنظمة فحسب، وانما في اتخاذ القرارات الاستراتيجية التي تمكن المنظمة من توظيف القدرات التنافسية وتحقيق الأولوية التنافسية(الطائي والخفاجي،2009).

وعلى الرغم من رغبة الادارة المختلفة بتقويم فاعلية نظام المعلومات الاستراتيجي اعتمادا على درجة مساهمته في اتخاذ القرارات، إلا أن القياس مهمة صعبة بسبب تعذر تتبع وقياس الآثار المترتبة على هذا النظام وتعزى الصعوبات إلى (الطائي والخفاجي، 2009):

أ. صعوبة ايجاد الوسيلة أو الصيغة المحددة التي يمكن استخدامها في تقييم درجة مساهمة نظم المعلومات الاستراتيجية واهميتها بالنسبة لمستفيد معين أو في اتخاذ قرار إداري معين.

ب. وجود عدد كبير من خصائص المعلومات المعتمدة كمؤشرات لقياس الفاعلية وتشابك العلاقات فيما بينها.

ج. تعذر تحديد مستويات الأداء الخاصة بكل خاصية من خصائص المعلومات (نوع المعلومات الموثوقية... إلخ).

د. تعدد المفاهيم المستخدمة للتعبير عن فاعلية نظام المعلومات وتنوعها على نحو متباين مثل القيمة المدركة والاحساس بالحاجة وقبول النظام.

ولاغراض هذه الدراسة فان الباحث سوف يستخدم الابعاد التي تم استخدامها من قبل، (الطائي والخفاجي، 2009؛ ادريس،2005) لقياس فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية مع اجراء بعض التعديلات الطفيفة بما يتلائم وطبيعة مجتمع الدراسة، والابعاد هي كما ياتي:

١. القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية: وتتعلق بقيمة المعلومات بمقدار ما تؤدي اليه من تخفيض عدم التأكد لدى المستخدم ولها عدة منافع منها:

- المنفعة التشكيلة: صياغة المعلومات في الصورة التي تتفق مع قدرة المستخدم.
- المنفعة الزمنية: توفر معلومات في وقت الحاجة اليها لاتخاذ قرار مرغوب فيه.
- المنفعة المكانية: وتتمثل في الحصول على المعلومات في المكان المناسب.
- المنفعة الحيايزية: وتحصل عندما تطكن المعلومات في حيازة افراد متخذي القرار (ادريس،2005)

٢. القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية: وهي القيمة المضافة التي تترتب على البيانات بعد اضفاتها او على المعلومات بعد استخدامها وتحديثها، ويعتمد على ثلاثة مداخل (الطائي، والخفاجي، 2009) وهي: انتفاع المستفيد، والنشاط المنجز، ومتخذ القرار.

٣. الاداء الفردي للموظف: وتشير الى التغيير الحاصل في سلوك الموظف اثناء تقديمه للخدمة نتيجة تعامله مع نظام المعلومات الاستراتيجية وهذا يؤدي بدوره الى تميز متخذ القرار على أقرانه عند اتحاذ القرار الاداري المناسب(الطائي والخفاجي،2009).

٤. الأداء التنظيمي: وهي قدرة المنظمة على التفاعل مع المعلومات المقدمة لتقديم الخدمات المختلفة للمستفيدين منها، ومدى تمتع المنظمة بوجود معلومات ذات خصائص معينة لاتخاذ القرار الاستراتيجي (ادريس،2005).

٥. استخدام النظام: ويشير الى (قابلية الاستخدام) حيث ان خصائص نظام المعلومات الاسترتيجية تنعكس ايجابيا على قدرة المستفيددين على التفاعل مع النظام الاستراتيجي (الطائي والخفاجي،2009)

(2 ـــ 1 ـــ 5): الأولويات التنافسية

(2 ـــ1 ـــ 5 ـــ 1): مفهوم الأولوية التنافسية

تعني الأولوية التنافسية قدرة المنظمة على جذب الزبائن وبناء المكانة الذهنية لهـــا كمنظمـــة أو لمنتجاتها وزيادة القيمة المدركة من قبلهم وتحقيق رضاهم في مقابل المنافسين على مستوى الـــصناعة الواحدة (البكري، 2008). ومن هنا فإن خلق قيمة مضافة للزبون من خلال أولوية تنافـــسية يتعـــدى التركيز على مستوى الأسعار، إلى جودة المنتج ونسبة الأمان المتحققة، والمنافع والأضـــرار الناتجـــة عن استخدامها، وهنالك عدد من النتائج تحصلها المنظمة نتيجة لتحقيق الأولوية التنافسية.

قدمت عدة تعاريف للأولوية التنافسية ومنها تعريف بورتر الذي اشار الى انها توصل المؤســـسة إلى اكتشاف طرق جديدة أكثر فعالية من تلك المستعملة من قبل المنافسين، حيث يكون بمقدورها تجـــسيد

هذا الاكتشاف ميدانيًا، وبمعنى آخر بمجرد إحداث عملية إبداع بمفهومه الواسع (Porter,1985)

وقد عرف (Li et al.,2006) الأولوية التنافسية بأنها قدرة المنظمة على خلق مركز قوي لها مقارنة مع منافسيها. كما يرى (Day,2006) أن الأولوية التنافسية تتضمن الخيار المتعلق بالأسواق التي ستنافس فيها الشركة، وقد تكون في السعر أو المنفعة المقدمة وغالبا تعتمد الاستجابة السريعة للتغير في احتياجات السوق.

كما تعرف الأولوية التنافسية بانها: المهارة أو التقنية أو المورد المتميز الذي يتيح للمنظمة إنتاج قيم ومنافع للعملاء تزيد عما يقدمه لهم المنافسون، ويؤكد تميزها واختلافها عن هؤلاء المنافسين من وجهة نظر العملاء الذين يتقبلون هذا الاختلاف والتميز، حيث يحقق لهم المزيد من المنافع والقيم التي تتفوق على ما يقدمه لهم المنافسون الآخرون (السلمي2001,). كذلك عرفها (مرسي، 2008) على انها سمة أو عنصر تفوق للمؤسسة يتم تحقيقه في حالة اتباعها لاستراتيجية معينة للتنافس.

إن التعريف الأول أكثر دلالة وإقناعًا لأنه يركز على جوهر الميزة التنافسية ألا وهو الإبداع، أما التعريف الثاني فيركز على خلق القيمة للعميل، في حين التعريف الثالث يركز على أحد مصادر الميزة التنافسية والمتمثل في استراتيجية التنافس.

وتتميز الأولوية التنافسية عادة بمجموعة من الخصائص منها (porter,1985): تبنى وتصاغ على اختلاف وليس تشابه، وتؤسس على المدى الطويل باعتبار انها تختص بالفرص في المستقبل، وتكون غالبا مركزة جغرافيا.

أما الشروط الواجب توافرها كي تكون الأولوية التنافسية فاعلة، فقد لخصها (مرسي2008 ,) في: انها حاسمة، بمعنى أنها تتيح للمؤسسة عامل السبق والتفوق على المنافس، أو المنافسين، والديمومة اي انها تحقق الاستمرارية عبر الزمن، وإمكانية الدفاع عنها، بمعنى صعوبة تقليدها، أو محاكاتها، أو إلغائها من قبل المنافس، أو المنافسين. ولكي تضمن هذه الشروط فعالية الميزة التنافسية يجب ألا ينظر إليها كل على حدى، بل ينبغي أن يتم تفعيلها مجتمعة لأن كل شرط مرهون ومرتبط بالأخر، بمعنى أنه لا استمرارية دون حسم، ولا إمكانية للدفاع دون وجود استمرارية.

إن أهمية الأولوية التنافسية ياتي من الدور الحاسم الذي تلعبه في حياة الشركة باعتبارها العنصر الاستراتيجى الضروري الذي يقدم فرصة جوهرية للشركات. ان الأولوية التنافسية تنشأ بمجرد توصل الشركة الى اكتشاف طرق جديدة اكثر فعالية من تلك المستعملة من قبل المنافسين حيث يكون في مقدورها تحسين هذا ميدانيا (porter,1985).

أن القدرة التنافسية تتحقق بمجرد احداث عملية ابداع بمفهومها الواسع من خلال المهارة او التقنية او المورد المتميز الذي يتيح للمنظمة انتاج قيم ومنافع للعملاء يزيد عما يقدمه لهم

المنافسون ويوكد تميزها واختلافها عن هولاء المنافسين من وجهة نظر العملاء التي يتقبلون هذا الاختلاف والتميز حيث يقدم لهم المزيد من المنافع والقيم (السلمي2001,).

يستند تحقيق الأولوية التافسية الى وضع استراتيجيات تنافسية على اسس سليمة لكي يـــتم اكتساب تلك الأولوية، حيث تعتبر الأولوية التنافسية مجموعة متكاملة من التصرفات تودي الى تحقيق ميزة متواصلة تفوق ميزة المنافسين والتي تعتمد على: معرفة القوى التنافسية الموجـــودة في بيئة الاعمال، وتحديد الاهداف الإستراتيجية واســـتخدام اســـتراتيجيات المنافـــسة، وتحديـــد الإستراتيجية التنافسية حسب الامكانات والظروف للمنظمة (مرسي2008,).

ومفهوم الأولوية التنافسية لم يتفق على تعريف محدد ويختلف الكتاب حول مـــضمونه إذ يرى بعضهم أن الأولوية التنافسية فكرة عريضة تضم الإنتاجية الكلية ومستويات المعيشة والنمو الاقتصادي، في حين يرى آخرون أن للأولوية التنافسية مفهوماً ضيقاً يرتكـــز علـــى تنافـــسية السعر. ويختلف مفهوم الأولوية التنافسي باختلاف محل الحديث فيما إذا كان عـــن منظمـــة أو قطاع أو دولة، ويمكن ملاحظة ذلك من خلال النقاط الآتية (وديع، 2001):

١. **الأولوية التنافسية للمنظمة** بحسب التعريف البريطاني هي القدرة على إنتاج السلع والخدمات بالنوعية الجيدة والسعر المناسب وفي الوقت المناسب وهذا يعني تلبية حاجات الزبائن بـــشكل أكثر كفاءة من المنظمات الأخرى، وتعرف أيضاً بأنها القدرة على تزويد الزبـــون بمنتجـــات وخدمات بشكل أكثر كفاءة وفعالية من المنافسين الآخرين، مما يعني نجاحـــاً مـــستمراً لهـــذه المنظمة في ظل غياب الدعم والحماية من قبل الدولة، ويتم ذلك من خلال رفع إنتاجية عوامل الإنتاج الموظفة في العملية الإنتاجية (طالب والعبادي،2005). ويمكن قياس الأولوية التنافسية للمنظمة من خلال مؤشرات عدة أهمها: الربحية ومعـــدلات نموهـــا، إســـتراتيجية المنظمـــة واتجاهها لتلبية الطلب في السوق الخارجي من خلال التصدير ومن ثم قدرة المنظمـــة علـــى تحقيق حصة أكبر من السوق الإقليمي والعالمي.

٢. **الأولوية التنافسية على مستوى الصناعة:** وتعني قدرة الشركات في الصناعة الواحـــدة فـــي دولة ما على تحقيق نجاح مستمر في الأسواق الدولية من دون الاعتماد على الدعم والحمايـــة الحكومية. ومن أهم مؤشراته الربحية الكلية للقطاع وميزانه التجاري ومحـــصلة الاســـتثمار الأجنبي المباشر إضافة إلى مقاييس متعلقة بالكلفة والجودة.

3- **الأولوية التنافسية على مستوى الدولة:** وتعني قدرة الدولة على تحقيق معدل مرتفع ومستمر لمستوى دخل أفرادها. وبتعريف آخر يعني الجاذبية التي يتمتع بها البلـــد لاســـتقطاب عوامـــل الإنتاج المتنقلة بما يوفره من عبء ضريبي منخفض. ومن أهم مؤشراته نمو الـــدخل الفـــردي

الحقيقي والنتائج التجارية للبلد (تطور تركيبة الصادرات، الحصة من السوق الدولية، الميــزان التجاري).

وهناك عدد من المرتكزات التي تتعلق بالأولوية التنافسية(Peter,2002) :

١- الالتزام بالمواصفات الدولية للجودة: وتعني الالتزام بمستوى ثابت مــن الجــودة ولــيس التقلبات في نوعية الإنتاج، مثلا ما يصطلح عليه حاليا بـــ "ISO " ومنه " ISO 9000 ".

٢- التطور التكنولوجي: لا يقصد بالتكنولوجيا فقط كمية الإنتاج، والآلات الكبيرة التــي تنــتج كميات كبيرة وبسرعة، ولكن تعني في وقتناً الحاضر الوصول إلى آخر مستوى بدءاً مــن الإنتاج إلى التغليف والتعليب والتخزين والحفظ والنقل.

٣- تطور اليد العاملة وتكوينها: إن استعمال تكنولوجيا حديثة ومتطورة والالتزام بالمواصفات الدولية للجودة "ISO " يتطلب تكوين اليد العاملة المؤهلة التي تستجيب لمتطلبات السوق.

٤- تكييف نظام التعليم مع احتياجات السوق: بحيث يجب أن تكون نظم التعليم متوافقة مع احتياجات سوق العمل وحسب الطلب المستقبلي على العمل والتوجيهات التكنولوجية المستقبلية.

٥- الاهتمام بالبحث والتطوير: يجب تفعيل العلاقة ما بين المؤسسات من جهة والجامعات من جهة ثانية ومركز الأبحاث من جهة ثالثة، ففي كثير من الأحيان تكون هذه المنظمـــات لا تعمل على وفق هدف واحد ولا يوجد تنسيق كامل فيما بينها، ويعــد العنــصر البــشري المؤهل له الدور الأكبر في تنشيط البحوث العلمية (توليد المعارف العلميـــة) ونقــل تلــك المعارف واستغلالها، وتقوم البحوث بدورها في تطوير الكفاية البشرية وتوفير العوائد التي تكفل تنميتها وبيئتها بهدف تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية الشاملة.

٦- دراسة الأسواق الخارجية: تعد السوق المحلية سوقاً محدودة ولا بد من البحث عن خيارات أكثر تطوراً وتوازناً وأسواق محدودة المخاطر وهنا تبرز المسؤولية الحكومية عن طريق توفير كافة المعلومات عن اتجاهات الطلب ونوعية المخاطر التجارية وغير التجارية التي يمكن التعرض لها داخل هذه الأسواق.

٧- تطوير نظام المعلومات (تقنية المعلومات): يعدّ إنتاج المعلومات وتداولها وخزنها وتوثيقها اليــوم تقنية ذات تأثير كبير في الطريقة التي يعمل بها الاقتصاد، فالتحسينات الهائلة في تقنية الاتــصال (الانترنيت) هي قوة فاعلة في نمو الإنتاجية في الولايات المتحدة الأمريكية والبلدان الاســكندنافية وهي على قمة الترتيب الآن. ولقد ارتفع عدد مستعملي الانترنيت في العالم من نحو 3 ملايــين شخص سنة 1994 إلى نحو 100 مليون سنة 1998 والأرقام في تزايد.

(2 ــ 1 ــ5 ــ2): أبعاد الأولويات التنافسية

بسبب التطورات والتغيرات البيئية وتغير حاجات ورغبات الزبون عبر الزمن تغيرت أبعاد المنافسة. فبعد أن كانت المنظمات تعتمد تقليل الكلف بعدا أساسيا للأولوية التنافسية، قامت منظمات أخرى بالبحث عن طرائق جديدة تميز نفسها من خلالها سعياً لزيادة حصتها السوقية. وتمكنت هذه المنظمات من امتلاك أولوية تنافسية من خلال تقديم منتجات ذات جودة أعلى وأصبحت أساساً للتنافس، ظهرت الحاجة مرة أخرى للبحث عن بعد تنافسي جديد فاعتمدت مجموعة من المنظمات على الوقت بعداً جديداً تتنافس على أساسه من خلال التسليم في الوقت المحدد أو عند الطلب لتميز نفسها عن منافسيها. ثم اعتمدت منظمات أخرى المرونة، وهكذا فأن منظمات اليوم التي تريد أن تبقى بالصدارة تسعى للبحث عن تدفق مستمر ومنتظم للأولوية التنافسية عبر الزمن،الأمر الذي حدا بها إلى تبني أكثر من بعد لتحقيق السبق على منافسيها (Porter,1998).

إن المقصود من أبعاد الأولويات التنافسية هي الخصائص التي تختارها المنظمة وتركز عليها عند تقديم المنتجات وتلبية الطلب في السوق لتتمكن عن طريق واحد أو أكثر من تلك الخصائص أن تحقق سبقا تنافسيا على المنافسين (Krajewski & Ritzman,1999) ويمكن للمنظمة أن تتميز عندما تنفرد ببعد أو أكثر من أبعاد السبق التنافسي الأربعة: الكلفة المنخفضة والجودة والتسليم والمرونة والإبداع. ويمكن تعرف وجهة نظر الباحثين حول عدد وأنواع هذه الأبعاد من خلال الجدول الآتي (النجار،2001):

الجدول رقم (2−1)

أبعاد الأولويات التنافسية حسب عدد من الباحثين

الباحثون	أبعاد الأولويات التنافسية
Evans1993:118	الكلفة/ الجودة/ المرونة/ التسليم / الإبداع/الاحتفاظ بالزبون
Certo 1995:255	الكلفة/ الجودة/ الإسناد/ الاعتمادية/التصميم
Mintzberg 1996: 76	السعر/ الجودة/ الإسناد/ السمعة/ التصميم
Krajewski 1996: 62	الكلفة/ الجودة/ النمو/ التحالفات/تعاون المجهزين.
Best 1997: 154	الإسناد/ التصميم/ الإبداع/ النمو/ التحالفات/ تعاون المجهزين
Slack 1998: 51	التسليم/ الجودة/ المرونة/ التصميم/ التميز/ الإبداع
Macmillam 2001:87	الكلفة/ الإبداع/ الاحتفاظ بالزبون/ التسليم/ التكنولوجيا

المصدر: النجار، دجلة محمود مهدي،(2001). أثر إستراتيجية النمو في تحقيق المزايا التنافسية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد ــ جامعة المستنصرية

وفي ما يأتي شرح مفصل حول هذه الأبعاد التنافسية:

1- **التكلفة:** يعد خفض التكلفة أولوية تنافسية أولى تسعى المنظمات إلى تحقيقه لبيع منتجاتها بسعر أقل من المنافسين والحصول على أكبر قدر من الأرباح (السيد، 2000). فالمنظمة التي تتمكن من السيطرة على كلفها وجعلها في أدنى تكلفة نسبةً إلى المنافسين في الصناعة ذاتها فإنها سوف تمتلك أولوية تنافسية في السوق. وتكون في موقع مميز يتيح لها السيطرة في السوق. ويكون لديها القدرة في اعاقة الداخلين الجدد. ويقصد ببعد التكلفة قدرة المنظمة على إنتاج وتوزيع منتج أو خدمة بأقل النفقات مما يسمح لها بتحقيق تفوق كلفوي.(Stonebreaker & Leong,1994)

وتمكن التكلفة المنخفضة المنظمة من منافسة الآخرين إما على أساس تقديم منتجاتها بأسعار أقل أو بالأسعار نفسها،مع تقديم خدمات إضافية (الونداوي، 2002). ولتخفيض التكلفة فلابد من الاستثمار الأمثل للموارد البشرية والاستفادة من معلومات تقويم الأداء بما يسهم في تخفيض الهدر في الوقت والمواد المستخدمة والدقة في إنجاز العمل وتلافي الأخطاء وتحديد الطريقة الأمثل لأداء العمل (Pitts & Lei, 1996).

ويشير (Harrison & John,1998) إلى مجموعة من العوامل التي تمتلك الفعل المؤثر في خفض التكاليف: الاستثمار الأقل في الموارد، وارتفاع نسب استغلال الطاقة الانتاجية، ومنح رواتب وأجور منخفضة مقارنة بالمنافسين، وهو سلاح ذو حدين قد يزيد من معدل دوران العمل، والبيع المباشر للزبون وتخفيض عدد منافذ التوزيع.

ويعد التفوق من خلال خفض التكاليف تفوق واضح للزبون. إذ يكون الزبون على الأغلب واعياً جداً للأسعار وسوف يختار الأسعار الأكثر انخفاضاً التي يجب أن تكون متوازنة دائماً مع الكلفة (Macmillan & Tampoe,2000). يمكن لشركة ما ان تحقق أولوية التكلفة الاقل اذا كانت تكاليفها المتراكمة بالانشطة المنتجة للقيمة اقل من نظيرتها لدي المنافسين من خلال المعايير المستخدمة في التعيين من الكفاءة والتعليم والخبرات العملية والتعلم (Krajewski et al.,2007).

2- **الجودة:** تسعى بعض المنظمات لإنتاج منتجات ذات جودة عالية لا يمكن للمنظمات المنافسة تقليدها. ويقصد بالجودة درجة ملائمة خصائص تصميم المنتج أو الخدمة للوظيفة والاستخدام، وكذلك تطابق المنتج لمواصفات التصميم (Adam & Ebert, 1996)، إذ يرغب العميل بقيمة أكبر عما يخطط لإنفاقه تظهر بالبحث عن أفضل جودة إلى جانب السعر وتتفوق أهمية الجودة منذ الثمانينات في تحديد هذا القرار قياساً بالسعر وتؤثر الجودة إيجابياً في ربحية المنظمة وأن لم تؤدّ إلى زيادة الحصة السوقية حينما تقل كلفة تحقيقها عن ارتفاع السعر جراءها (المعموري، 1997). اشار (Krajewski et al.,2007) الى تميز الشركة عن منافسيها عندما يكون

بمقدورها الحيازة على خصائص فريدة تجعل الزبون يتعلق بها وحتى يتم الانحياز يتم الاستناد الى عوامل التفرد عندما يمارس التعليم بصفة خاصة بالجودة في العملية الإنتاجية.

وقسم (Dilworth, 1992) الجودة على ثلاثة أبعاد هي:

- جودة التصميم: Design Quality ويشير إلى درجة ملاءمة مواصفات التصميم مع المتطلبات التي يرغب فيها العميل (Ray,1992). ويتطلب ذلك أن تكون خصائص المنتج على درجة كبيرة من التطابق مع توقعات العميل ويعتمد تحقيق ذلك على دقة نشاط التسويق في تحديد حاجات ورغبات السوق المستهدف والدرجة التي يتمكن بها نشاط العمليات من ترجمة تلك الحاجات والرغبات إلى مواصفات وخصائص التصميم (Russell & Taylor,1995)، التي يمكن تمثلها بالمعولية وقابلية التعمير وقابلية الخدمة والجمالية. وتعد تلك الخصائص إحدى الوسائل التي تستخدمها منظمات الأعمال للحصول على حصتها السوقية أو زيادتها.
- جودة المطابقة: Correspondence Quality: وتمثل درجة مطابقة المنتج بعد الصنع لمواصفات التصميم (Groover,1996) وتكمن أهمية الجودة المطابقة بجانبين الأول كلما كان مدى جودة المطابقة أعلى كلما كانت متفقة مع حاجات ورغبات العميل. إذ إن التصميم يبني أساسا على حاجات ورغبات العملاء. والجانب الثاني هو جعل نسبة المعيب والتالف أقل ما يمكن. إذ تمثل جودة المطابقة الخلو من العيوب..
- جودة الخدمة Service Quality: وتعني جودة الخدمة التوافق مع توقعات العملاء ورغباتهم للمنفعة التي سوف يحصل عليها من المنتج. وأن زيادة جودة المنتج قادة منظمات الأعمال إلى تحقيق التميز في سوقها المستهدف من خلال تقليص الكلف الكلية جراء تقليص كلف المعيب والتالف وتقليل حجم العمل المعاد وتخفيض مدخلات الإنتاج المستخدمة في معالجة المعيب أو للتعويض عن التالف. فضلاً عن إمكانية فرض أسعار أعلى للجودة الأعلى. ويقود كل ذلك إلى تحقيق هامش ربح أعلى من المعدل.

من هنا يظهر مفهوم إدارة الجودة الشاملة وهو مفهوم إداري موجه نحو التحسين المستمر في نوعية المنتجات والخدمات بمشاركة كل المستويات والوظائف في المنظمة وأن الهدف منها بناء الجودة منذ البداية بجعلها مسؤولية كل فرد، فالجودة مسؤولية الجميع بدءا من مرحلة التصميم لحين انتهاء خدمات ما بعد البيع (Evans,1993)، فقد ركز مفهوم إدارة الجودة الشاملة على التحسين المستمر والبحث عن طرائق أفضل لعلم الأشياء على وفق رغبات الزبون لتحقيق تفوق تنافسي.

3- **المرونة** Flexibility: أصبحت المرونة البعد التنافسي الحاسم في أسواق الحاضر والمستقبل بعد أن ازدادت رغبات الزبون في التغيير والتنويع وكذلك وسائل إشباعها. وتعرف المرونة بأنها:الاستجابة السريعة للتغيير في طلب الزبون فضلاً عن زيادة رضا الزبون في التسليم الموجه بواسطة تقليص الوقت (Vonderembs,1991)،ويفسر (Hezier,1999) المرونة بأنها: القدرة على إجراء التغييرات في الموقع السوقي التي تعتمد على الإبداعات في التصميم والأحجام.

ويشير (الفيحان، 1999) إلى أن كل من الكلفة الأقل والجودة الأفضل لن تؤمن تفوقاً تنافسياً بعد أن ازدادت رغبات الزبائن سرعة في التغيير والتنويع. وأصبح السعر والجودة أمران أساسيان في منتجات كثير من منظمات الأعمال، ونتيجة لذلك أصبحت المرونة البعد التنافسي الحاسم ممثلة بقدرة المنظمة على التكيف لتقديم مقادير مختلفة من منتوجات متنوعة. ومما أعطى كثيرا من منظمات الأعمال القدرة على التكيف لمدى واسع من التغيرات البيئية.

وقسم (Krajewski & Ritzman, 1999) المرونة الى:

أ-مرونة المنتجات: وهي قدرة المنظمة على مسايرة التغيرات في تصميم المنتجات والناتجة عن تغير تفضيلات الزبائن والتطورات التكنولوجية.

ب- مرونة الحجم: وهي القدرة على تغير حجم الإنتاج زيادة أو نقصاً لمتابعة التغيرات في مستوى الطلب. وأن تفوق المنظمة من خلال بعد المرونة ربما تتم عن طريق (White & Vonderembso,1991):

١- القدرة على زيادة المنفعة الشكلية من خلال تقديم تشكيلة واسعة من المنتجات لمقابلة احتياجات الزبائن المختلفة.

٢- القدرة على تخفيض الكلف الناجمة عن التحول من منتوج إلى آخر ومن ثم سوف تؤدي إلى تخفيض التكاليف الكلية.

٣- القدرة على تلبية التغيرات في تفضيلات الزبائن وبأقل كلف ممكنة.

٤- القدرة على الوفاء بمواعيد التسليم؛ لأن المنظمات التي تتنافس على أساس المرونة تكون لديها القدرة على متابعة الطلب بإنتاج كميات مختلفة وبكلف اقتصادية.

4- **التسليم** Delivery: بعد تزايد أهمية الوقت للزبون ازدادت المنافسة القائمة على أساس الوقت بين المنظمات، فالكثير من المنظمات تسعى لتوسيع قاعدتها مع الزبائن من خلال التركيز على وقت تسليم/ إيصال السلعة، أو الخدمة للزبون. ويكون الوقت مصدراً لتحقيق البعد التنافسي ولاسيما عند

تقديم منتوج أو خدمة جديدة، إذ يلعب الوقت دوراً مهما في المنظمات التي يكون فيها عمر المنتوج قصيراً (Macmillan & Tampoe, 2000)، ويعبر عن الوقت بكل من سرعة التسليم واعتمادية التسليم (Stone & Leong, 1994) وفيما يأتي مفهوم كل من هذين البعدين:

- سرعة التسليم: هو قدرة المنظمة على العمل بشكل أسرع وتسليم المنتوج/ الخدمة المطلوبة بما يرضي الزبائن ويمكن للمنظمة أن تستعين بالحاسوب لتحقيق ذلك (Martinich, 1997).
- اعتماد التسليم: مدى التزام المنظمة بموعد التسليم المحدد مما يولد انطباعاً جيداً لدى الزبون بالمقارنة مع المنافسين (Chase, 2001).

ويحقق التنافس على أساس التسليم المزايا الآتية (Evans,1993):

أ. تقديم منتجات جديدة بسرعة أكبر من سرعة المنافسين مما يعني تحقيق موقع متميز للمنتج أو العلامة التجارية في ذهن الزبون.

ب. تقليص دورة حياة المنتجات بسبب التغيرات التكنولوجية المتسارعة مما يتطلب السرعة في تقديم منتجات جديدة.

ج. يؤدي إلى تقليل المخزون إلى أقل ما يمكن ويزيد من مرونة الاستجابة لطلبات الزبائن.

ومن الجدير بالقول إن قدرة المنظمة على تنظيم مواعيد التسليم والسرعة في إنجاز الطلبات تعزز من مكانة المنظمة في سوقها المستهدف وتميزها عن المنافسين من وجهة نظر الزبون.

أشار (Krajewski et al.,2007) أن بُعد التسليم هو بمثابة القاعدة الأساسية للمُنافسة بين الشركات في الأسواق من خلال التركيز على خفض المُهل الزمنية والسرعة في تصميم منتجات جديدة وتقديمها إلى الزبائن بأقصر وقت ممكن. وعندما نريد أداء العمل بسرعة هذا يعني تخفيض الوقت الذي يستغرقه عند استلام طلبات الزبائن للمنتجات وتسليمهم تلك المنتجات بشكل نهائي.

وأشار(Krajewski et al.,2007) بان هناك ثلاثة أولويات لبعد التسليم من حيث التتعامل بالوقت هي:

- سرعة التسليم: تقاس هذهِ السرعة بالوقت المستغرق بين استلام طلب الزبون وتلبية الطلب والذي يسمى بوقت الانتظار، ومن الممكن زيادة سرعة التجهيز لتقليل وقت الانتظار.
- التسليم بالوقت المحدد: ويعني تسليم طلبات الزبائن في الوقت المحدد لهم من قبل الشركة.
- سرعة التطوير: وهي سرعة تقديم منتج جديد وتقاس سرعة التطوير بالوقت بين توليد الفكرة وحتى التصميم النهائي للمنتج وتقديمهُ إلى السوق.

اوضح (Evans and Collier,2007) بان الوقت في مجتمع اليوم يعد من المصادر الأساسية لتحقيق ميزة تنافسية للشركة، فالزبائن يرغبون بالاستجابة السريعة لطلباتهم، فضلاً عن فترات انتظار قصيرة، وان العديد من الشركات تعرف اليوم كيف تستخدم الوقت كسلاح تنافسي من خلال تسليم المنتجات إلى الزبائن بشكل أسرع وأفضل.

ويرى (اللامي، 2008) بان تزايد أهمية الوقت للزبون أدت إلى زيادة المنافسة بين الشركات على أساس الوقت والتي غايتها السرعة في تقديم منتجات جديدة وسرعة الدخول في الأسواق.

واتساقاً مع ما تقدم يرى الباحث بأن أولوية التسليم تعد من أبعاد الأولويات التنافسية المُهمة بين الشركات، ويُشير إلى تسليم المنتجات للعملاء حسب الوقت المُحدد لهم من قبل الشركة.

5- **الإبداع** Innovation: الإبداع ظاهرة معقدة جداً ذات وجوه وأبعاد متعددة، لهذا تباينت الآراء وتعددت وجهات النظر بشأن تقديم مفهوم واضح لمصطلح الإبداع وسيحاول الباحث تأطير مفهوم الإبداع التنظيمي بعد تعرفه لغة واصطلاحاً.

الإبداع لغة: من بدع وبدع الشيء أو ابتدعه، أي أنشأه وبدأه (عيسى، 1999).

والبدعة: كل محدثة والبديع المحدث العجيب وأبدعت الشيء اخترعته لأعلى مثال، والبديع من أسماء الله تعالى لإبداعه الأشياء وأحداثه إياها، وهو البديع الأول قبل كل شي، كما قال تعالى: ((بديع السماوات والأرض))، سورة (البقرة: من الآية 117)، فهو سبحانه الخالق المخترع لا عن مثال سابق. وفي سورة الحديد وردت لفظة ابتداع في قوله سبحانه وتعالى: ((ورهبانية ابتدعوها))، (سورة الحديد، الآية 27)، وتعني أحدثوها من عند أنفسهم وألزموا أنفسهم بها.

إن مصطلح الإبداع يشير إلى ثلاثة أمور (الكبيسي، 2002) هي:

1- إنه فعل تغيير لكونه توليداً،وأدواته الخيال والتصور والمعرفة بأنواعها.

2- أنه عمل واع وجهد دوؤب لا يأتي من دون عناء.

3- أنه ابتكار تستنبط فيه الحقائق غير المعروفة من حقائق معروفة في الأصل.

الإبداع اصطلاحاً: الإبداع في علوم الاجتماع والنفس وحقول المعرفة والفلسفة والفن يعني ابتكار الشيء على غير مثال سابق.

أما (الإبداع) مفهوماً فقد أصبح من المفاهيم الرئيسة المتداولة في عالم اليوم، وان الإنسان المبدع كغيره من الناس وإن أختلف عنهم، فانه يختلف كذلك في درجة ما يظهر لديه من أفكار جديدة بناءة، وهذا يجعل تقديم مفهوم واضح ومحدد للإبداع أمراً عسيراً (الدباغ، 1999)، والإبداع بصورة مبسطة، هو: (استحداث شي جديد وفكرة أو نظرية أو افتراض علمي جديد أو اختراع جديد أو أسلوب

جديد للإدارة). ويأتي ذلك حينما يسرح العقل في مجالات البحوث والتساؤلات التي لم يتم التطرق إليها من قبل، وهذا ما يتبلور عنه خروج واضح عن التفكير والمعرفة التقليدية (الحيالي، 2004). لذا يواجه المبدع صعوبات كبيرة لإيجاد قبول الفكرة وقد يكون في بعض الأحيان تحدياً للتقليد المألوف ومحاربة ذوي المنفعة من بقاء الوضع كما هو عليه (Hicks and Gullet, 1981).

ويود أن يشير الباحث هنا إلى أن إبداع المنظمة أصبح يمثل احد المعايير المتعددة والمعتمدة في قياس وتقويم أداء المنظمات ويمكن تلخيص أهم ما تستطيع المنظمات تحقيقه من خلال الإبداع، والمنافع التي يحققها الإبداع للمنظمة بما يأتي:

١. مواجهة المنافسة المتزايدة في الحصول على عوامل الإنتاج وكذلك مواجهة المنافسة من اجل زيادة المبيعات (Robbins,1976).

٢. سلامة بيئة العمل وتقليل الحوادث (Subramanian and Nilakanta,1996).

٣. إيجاد حلول للمشكلات من خلال اكتشاف بدائل جديدة لمعالجة ومواجهة المشكلات.

٤. تطوير أساليب وطرق إنتاج وتوزيع السلع والخدمات وتحقيق مستويات أفضل من الناحيتين الكمية والنوعية في جميع الأنشطة التي تقوم بتأديتها (موسى، 1990).

٥. كسب التفوق التنافسي للمنظمة من خلال:

أ) تقليل كلف التصنيع ورأس المال من خلال الإبداع في العمليات (Pisano & Wright, 1995).

ب) سرعة التكيف ومواكبة التطور وإمكانية التغيير في العمليات الإنتاجية وتقديم منتجات جديدة (Jones,1995).

٦. تحسين إنتاجية المنظمة عن طريق تحقيق الكفاية والفاعلية في الأداء وإنجاز الأهداف واستخدام الموارد والطاقة استخداما اقتصاديا (Goldhare, 1986).

٧. تحقق الأفكار الإبداعية التي يتقدم بها العاملون للإدارة فوائد ومنافع للمبدعين أنفسهم من خلال المكافآت rewards المادية والمعنوية التي يحصلون عليها من المنظمات التي تستفيد من تلك الأفكار.

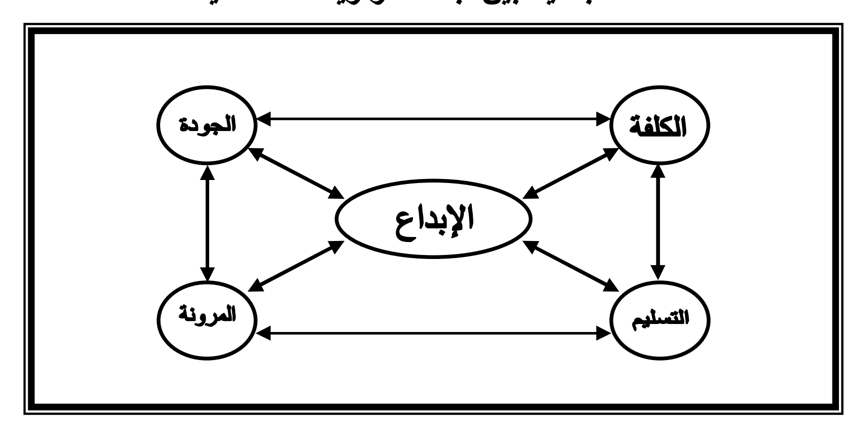
وتأسيساً على ما تقدم أخذت منظمات الأعمال المعاصرة بالاهتمام بالمبدعين بعدما أدركت أثر الإبداع في ضمان استمرارها وتطورها على الرغم من كل التعقيد الذي تفرضه المنافسة والتطور السريع الذي يشهده العالم في مختلف المجالات التي يؤثر في كفايتها في الاستمرار والتطور (موسى، 1990).

(2 ــ 1 ــ5 ــ3): العلاقة بين أبعاد التفوق التنافسي

يستخلص من نموذج Porter الأول للإستراتيجيات التنافسية أن العلاقة بين أبعاد التنافس هي علاقة تبادلية Trade-Offs فالجودة العالية عادةً ما تكون مقرونةً بسعر أعلى والكلفة المتدنية عادةً ما تقود إلى جودة أقل. والمرونة عادةً ما تكون مقرونةً بقدرة أقل للمنظمة في إمكانية تلبية الطلب عند حدوثه أو تكون قدرة المنظمة محدودة في التميز بجانب أخر عندما تتبنى إستراتيجية قيادة الكلفة الأدنى ويوضحها الشكل (2−3).

الشكل (2−3)

العلاقة التبادلية بين أبعاد الأولويات التنافسية



Sources: Wheel Wright, Steven., (1981) Japan-Where Operation Really Are Strategic, Harvard Business Review, Vol.59 No. 4 ,p:71

إلا أن هذه العلاقة لم تبقَ هكذا، فباشتداد المنافسة بدأت المنظمات بالعمل على السيطرة على كلف الإنتاج على الرغم من أن منتجاتها تميزت بجودة عالية من خلال استخدام وسائل تحسين الجودة. وقد مكن ذلك تلك المنظمات من القدرة على إنتاج منتجاتها بجودة أعلى مقابل كلفة واطئة (أقل من كلف المنافسين)، من جانب آخر فإن استخدام أنظمة الإنتاج الحديثة مثل نظام الإنتاج حين الطلب JIT والانتاج المرن مكنت المنظمات من تبني أولويات المرونة والتسليم في آن واحد. إذ ساعدت هذه الأنظمة على زيادة قدرة المنظمة في تغيير المنتج أو الكميات المنتجة مقابل الالتزام بمواعيد التسليم والمحافظة على أقل كمية من المخزون (Krajewski & Ritzman, 1999).

فضلاً عن السيطرة على الكلف المنخفضة ومستويات مرتفعة من الجودة. ومن ثم فالعلاقة بين أبعاد الأولويات التنافس أصبحت تراكمية بدلاً من تبادلية. وأصبحت تعزز أحدهما الأخرى فبدلاً من أن تقود الجودة العالية إلى كلف أعلى أصبحت تقود إلى كلف أدنى من خلال تقليل التالف والمعيب. ومن جانب آخر تصبح برامج تخفيض الكلف أكثر كفاءة عند توافر جودة جيدة وتسليم فاعل ومرونة أفضل.

(2 ــ 2): الدراسات السابقة

(2 ــ 2 ــ 1): الدراسات السابقة العربية

وقام (الزعبي، 1999) بدراسة بعنوان "اثر نظام المعلومات الاستراتيجي في بناء وتطوير المزايا التنافسية وتحقيق عوامل التفوق التنافسي: دراسة تطبيقية في المصارف الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي"

هدفت الدراسة الى تحري اثر نظام المعلومات الاستراتيجي في بناء وتطوير المزايا التنافسية وتحقيق عوامل التفوق التنافسي في المصارف التجارية الأردنية. واتبع الدراسة منهجية ميدانية على مجتمع الدراسة لاختبار فرضية الدراسة باستخدام اداة الاستبانة، وتكون مجتمع الدراسة من البنوك التجارية الأردنية، وكانت عينة الدراسة من المديرين العاملين في الادارة العليا. وتوصلت الدراسة الى تباين ادارت المصارف في الاعتماد على مخرجات نظام المعلومات الاستراتيجي في تحقيق عوامل التفوق التنافسي وعبر بناء وتطوير المزايا التنافسية، وقد اهتم الباحث من هذه الدراسة بالتعرف على مخرجات نظام المعاومات الاستراتيجي في البيئة التنافسية. واستفاد الباحث من هذه الدراسة في إثراء الإطار النظري حول المتغيرات التي تناولتها الدراسة في حين اختلف معها في الأبعاد المتعلقة بالمتغير التابع في حين أن الدراسة الحالية تناولت الأولويات التنافسية، وأن مجتمع الدراسة اختلف حيث كان في الدراسة الحالية البنوك التجارية الأردنية، وكانت دراسة (الزعبي، 1999) في المصارف الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي.

جاءت دراسة (الطراونة، 2003) بعنوان "اثر وجود تكنولوجيا نظام المعلومات الادارية المدركة في السلوك الابداعي وفاعلية اتخاذ القرارت في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة".

هدفت الدراسة الى تعرف اثر وجود تكنولوحيا المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي وفاعلية عملية اتخاذ القرارت في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، كما هدفت الى تعرف واقع جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الادارية المستخدمة في السلطة، وتحديد مستوى فاعلية اتخاذ القرارت ومستوى السلوك الابداعي لدى المبحوثين، شملت الدراسة (250) موظفا مستخدما لتكنولوجيا نظام المعلومات الادارية. وتوصلت الدراسة الى ان مستوى ادراك المبحوثين لابعاد جودة تكنولوجيا نظام المعلومات مرتفع. واستفاد الباحث من هذه الدراسة في تعزيز الإطار النظري مع اختلاف في المتغير التابع، حيث كان في هذه الدراسة السلوك الإبداعي وفاعلية اتخاذ القرار، أما في الدراسة حالية كان الأولويات التنافسية.

وجاء (الغويري،2004) بدراسة بعنوان "تاثر نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية في شركتي الملكية الأردنية وموبايلكم"

هدفت الدراسة الى تعرف تأثر نظم المعلومات الاستراتيجية بابعادها المختلفة في تحقيق المزايا التنافسية (الكلفة الاقل،التميز،النمو،الابداع، التحالفات) والبالغ عددهم (120) في شركتي عالية وموبايلكم للاتصالات الخلوية وقد استخدمت استبانة كاداة لجمع المعلومات بحيث تم توزيع الاستبانات على افراد معينة، وقد اظهرت الدراسة وجود اثر ذو دلالة احصائية لمدخلات نظم المعلومات الاستراتيجية وعمليات نظم المعلومات وخصائص مخرجات النظام في تحقيق المزايا التنافسية. وتوصي الدراسة بضرورة تخصيص بنك للمعلومات في المنظمات يتولى الاهتمام بمدخلات نظام المعلومات الاستراتيجي خاصة تلك المتعلقة ببيانات البيئة الخارجية وكذلك توجيه القائمين على المنظمات لاهمية استراتيجة التحالفات كميزة تنافسية. استفاد الباحث من هذه الدراسة في تعزيز الإطار النظري، حيث كان المتغير المستقل في هذه الدراسة قد تناول جزء منه في الأبعاد، أما المتغير التابع كان الميزة التنافسية، بينما في الدراسة الحالية كانت الأولويات التنافسية، علماً بأن مجتمع الدراسة اختلف، حيث أن في دراسة (الغويري، 2004) طبقت الدراسة على الملكية الأردنية وشركة موبايلكم، أما في الدراسة الحالية كانت البنوك التجارية الأردنية.

أما (الخفرة،2005) دراسة بعنوان "اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية القرارت الادارية في الوزارات في المملكة العربية السعودية".

هدفت الدراسة الى التعرف على اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية القرارات الإدارية في الوزارات في السعودية، وقد استخدم الباحث مؤشرات (استخدام الحاسبات، البرمجيات، استخدم نظم الاتصالات الحديثة) في قياس استخدام تكنولوجيا المعلومات وتوصلت الدراسة الى ان استخدام تكنولوجيا المعلومات ادى الى الاسهام في تحقيق الاهداف المراد إنجازها مثل: تسريع انجاز المعاملات، الاستخدام الامثل للمواد المتاحة. وتوصلت الدراسة الى انه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وفاعلية القرارات. استفاد الباحث من هذه الدراسة في تعزيز الإطار النظري، مع العلم أن المتغير المستقل كان استخدام تكنولوجيا المعلومات، وفي الدراسة الحالية كان نظم المعلومات الاستراتيجية، واختلف أيضاً مجتمع الدراسة، حيث في هذه الدراسة كان الوزارات في المملكة العربية السعودية، وفي الدراسة الحالية كان البنوك التجارية الأردنية.

وتناول (طرطارة، 2006) بدراسة بعنوان "اثر استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في وظائف ادراة الموارد البشرية في المؤسسات العامة في الأردن"

هدفت الدراسة الى استقصاء اثر استخدام نظم المعلومات الإدارية المحسوبة في وظائف ادارة الموارد البشرية (استقطاب وتعيين موظفين،تدريب الموظفين، تقييم أداء الموظفين) في المؤسسات العامة في الأردن. واظهرت نتائج الدراسة الى وجود اثر ذو دلالة احصائية لاستخدام نظم العلومات الادارية المحوسبة في وظائف ادارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة في الأردن. واظهرت ايضا عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية لاثر استخدام نظم المعلومات الادارية المحوسبة في وظائف ادارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة الأردنية تعزى للخصائص الديموغرافية والوظيفية. استفاد الباحث من هذه الدراسة في تعزيز الإطار النظري، حيث اختلفت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير التابع، حيث كان في هذه الدراسة (وظائف إدارة الموارد البشرية) وفي الدراسة الحالية كان الأولويات التنافسية، وأيضاً اختلف مجتمع الدراسة، حيث كان في هذه الدراسة المؤسسات العامة في الأردن وفي الدراسة الحالية كان البنوك التجارية الأردنية.

قام (الحياري،2007) بدراسة بعنوان "مدى توافق نظم المعلومات الادارية مع استراتيجيات الاعمال التنافسية واثره على الاداء المؤسسي للشركات الصناعية العامة المساهمة في الأردن".

هدفت هذه الدراسة الى تعرف عملية التوافق بين نظم المعلومات الإدارية واستراتيجيات الاعمال التنافسية واثرهما في اداء الاعمال في الشركات الصناعية العامة في الأردن، والكشف على العناصر الواجب توافرها والتي على الشركات المبحوثة ان تستخدمها لتحقيق التوافق بين نظم المعلومات الادارية والاستراتيجيات التنافسية، تكون مجتمع الدراسة من الشركات الصناعية العامة في الأردن والبالغ عددها (48) شركة وقد تم استخدام الاستبانة لفحص فرضيات الدراسة، وكانت وحدة المعاينة من المديرين العامين ونوابهم ورؤساء اقسام نظم المعلومات، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن توافق نظم المعلومات الإدارية مع استراتيجيات الاعمال التنافسية يؤدي الى زيادة الانتاجية والمبيعات الربحية للشركات المبحوثة. استفاد الباحث في تعزيز الإطار النظري من هذه الدراسة، حيث اختلفت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير التابع، حيث كان في هذه الدراسة الأداء المؤسسي للشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن، وفي الدراسة الحالية كان الأولويات التنافسية.

دراسة (الكساسبة،2007) المعنونة ب "دور تكنولوجيا المعلمات في تحسين فاعلية الاداء المؤسسي": دراسة حالة مؤسسة المناطق الحرة الأردنية". وقد هدفت هذه الدراسة الى تحديد دور تكنولولجيا المعلومات في تحسين فاعلية اداء مؤسسة المناطق الحرة الأردنية، وقد توصلت هذه الدراسة الى ان هناك تحسن في جميع عناصر تكنولوجيا المعلومات مع اختلاف في نسب التحسن في

المؤسسة وكذلك اكدت على ان هناك علاقة ارتباطية معنوية بين كل من حجم الاستثمار، الاجهزة، البرمجات والعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات مع جميع مؤشرات فاعلية الاداء المؤسسي باستثناء الهدف العائد على التكلفة، كما توجد علاقة ارتباط معنوية بين قواعد البيانات والشبكات والاتصالات مع جميع مؤشرات فاعلية الاداء المؤسسي. استفاد الباحث في تعزيز الإطار النظري من هذه الدراسة، حيث اختلفت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير التابع، حيث كان في دراسة الكساسبة (2007) تحسين فاعلية الأداء المؤسسي، وكان في الدراسة الحالية الأولويات التنافسية.

دراسة (القرعان، 2007) بعنوان "أثر مرونة التصنيع على الميزة التنافسية: دراسة ميدانية في شركات الأثاث العاملة في مدينة الملك عبدالله الثاني الصناعية – سحاب".

هدفت الدراسة إلى بيان اثر مرونة التصنيع في الميزة التنافسية لشركات الاثاث العاملة في مدينة سحاب الصناعية، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك تأثيرا لأبعاد مرونة التصنيع وتحقيق الشركات للميزة التنافسية، حيث إن مرونة الموظف كانت الأهم في التأثير لتحقيق الميزة التنافسية للشركات المبحوثة، بينما كانت مرونة المنتج الأقل تأثيراً في تحقيق الشركات للميزة التنافسية. استفاد الباحث في تعزيز الإطار النظري من هذه الدراسة، حيث اختلفت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير المستقل، حيث كان في هذه الدراسة أثر مرونة التصنيع، أما في الدراسة الحالية كان المتغير المستقل نظم المعلومات الاستراتيجية.

قدمت (أبو العلا، 2008) دراسة بعنوان "التخطيط الاستراتيجي المعلوماتي في ظل العولمة مدى تطبيقه في المنتجات الانتاجية في محافظة جدة ".

هدفت هذه الدراسة الى معالجة التكنولوجيات المهمة لنظم المعلومات واستراتيجيات التخطيط المختلفة لزيادة كفاءة التنافسية وتعرف ماهية التخطيط الاستراتيجي ونظم المعلومات الاستراتيجية واستخدمت هذه الدراسة الاسلوب الميداني لاختبار الفرضيات من خلال اداة الدراسة (الاستبانة) التي وزعت على عينة من الشركات الانتاجية في محافظة جدة في المملكة العربية السعودية. وتوصلت الدراسة الى ان الشركات السعودية من الدرجة الاولى تدرك اهمية التخطيط الاستراتيجي المعلوماتي، وانها تدرك اهمية استخدام التخطيط الاستراتيجي لنظم المعلومات لمواجهة المنافسة الدولية وكذلك توصلت الدراسة الى ان هناك علاقة بين مستوى المنظمة ومدى تطبيق التخطيط الاستراتيجي المعلوماتي، وان هناك علاقة بين مستوى المنظمة وبين ادراك مفهوم العالمية وجاهزيتها لها. استفاد الباحث في تعزيز الإطار النظري من هذه الدراسة، مع اختلاف المتغير التابع ومجتمع الدراسة.

أما (الجداية، 2008) فقدم دراسة بعنوان "استخدام تنكنولوجيات الاتصال والمعلومات واثره على اداء الشركات الصناعية المساهمة العامة".

هدفت هذه الدراسة الى تعرف مستوى اداء ادوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة في الشركات الصناعية الأردنية وتحليل العلاقة ما بين هذه الادوات والاداء التنظيمي، استنادا الى الدراسات السابقة، قام الباحث بتطوير استبانة تتعلق بمتغيرات الدراسة وتوزيعها على مديري الادراة العليا، (46) شركة صناعية مساهمة عامة والبالغ عددها (153) واسترجع منها ما نسبته (75%)، وكان من اهم النتائج ما نسبته (82%) من الشركات الصناعية يتوفر فيها قسم للحاسب الالي، وان (93%) من المديرين يستخدمون الحاسب في اداء اعمالهم ولكن (79%) من هذه الشركات لا يوجد فيها رابط داخلي لاجهزة الحاسوب بين الافراد وبين الدوائر والاقسام. استفاد الباحث في تعزيز الإطار النظري من هذه الدراسة، واختلفت الدراسة الحالية مع هذه الدراسة في المتغير التابع حيث كان في هذه الدراسة أداء الشركات الصناعية المساهمة العامة، وكان في الدراسة الحالية الأولويات التنافسية.

أجرى (الزعبي،2009) "أثر عدم التأكد البيئي في فاعلية تخطيط نظم المعلومات الإستراتيجية في الجامعات الحكومية الأردنية"، وهدفت هذه الدراسة إلى تعرف واقع عملية تخطيط نظم المعلومات الإستراتيجية في الجامعات الأردنية وكذلك الكشف عن مستوى ودرجة عدم التأكد البيئي الذي تواجهه هذه الجامعات وما هو أثر عدم التاكد البيئي في فاعلية تخطيط نظم المعلومات الإستراتيجية في الجامعات نفسها، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن الجامعات الأردنية ما تزال بحاجة إلى بذل مزيد من الجهود حتى تتكامل لديها مداخل تكنولوجيا المعلومات مع المداخل الإدارية والاكاديمية. ولوحظ وجود مستويات مرتفعة من عدم التأكد البيئي التي تواجه الجامعات الأردنية لوجود مستويات متباينة من التنوع والتعقيد وكذلك وجود ممارسة لعملية تخطيط لنظم المعلومات الإستراتيجية من قبل الإدارة العليا في الجامعات الأردنية لتحديد احتياجاتها من هذه النظم. استفاد الباحث في تعزيز الإطار النظري من هذه الدراسة، وتناولت هذه الدراسة جزء من المتغير المستقل لدى الدراسة الحالية، وهو فاعلية تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية، وكان ذلك في هذه الدراسة متغير تابع، واختلفت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في مجتمع الدراسة، حيث كان في هذه الدراسة الجامعات الحكومية الأردنية، أما في الدراسات الحالية كان البنوك التجارية الأردنية.

وتناول (بني أحمد والعواودة، 2011) بعنوان "العلاقة بين نظام المعلومات الإستراتيجية والميزة التنافسية: دراسة حالة (شركة مناجم الفوسفات الأردنية العاملة في السوق الدولي).

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف العلاقة بين نظام المعلومات الإستراتيجية والميزة التنافسية في شركة مناجم الفوسفات الأردنية العاملة في السوق الدولي. ولتحقيق هذا الهدف تم بناء استبانة مكونة من

مقياسين لقياس تقديرات مسؤولي الأقسام والوحدات الإدارية في الشركة لمستوى النظام بأدواره وتحقيق المزايا بأبعادها. توصلت الدراسة إلى: إن الشركة تمتلك نظام معلومات إستراتيجية بدرجة عالية، واحتل دور الكفاءة التشغيلية المرتبة الأولى، يليه دور الابتكار، ثم بناء الموارد. كما أشارت التقديرات إلى تمتع الشركة بمستوى مزايا تنافسية عام عالٍ نسبيا. كما يُعد نظام المعلومات الإستراتيجية أداة لجمع البيانات وتوفير المعلومات تدعم عملية اتخاذ القرارات الإستراتيجية فيما يتعلق بتبني أبعاد المزايا التنافسية. كما أظهرت النتائج اختلافاً جوهريّاً في قوة الإرتباطات بين الأدوار لنظام المعلومات الإستراتيجية، وبين أبعاد الميزة التنافسية حيث تراوحت (في أغلبها) بين الضعيفة والمتوسطة. وقد كشفت النتائج اهمية هذه الأبعاد؛ ولذلك تأتي أهمية أن يلعب مسؤولو الأقسام والوحدات في الشركة المبحوثة دورا هاماً في توجيه العاملين وتحفيزهم على استخدام نظام المعلومات الإستراتيجية ومتابعة تطوراتها، ومساهمتها في اتخاذ القرارات. وقد خلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات للشركة المبحوثة ولأبحاث مستقبلية أبرزها قيام الشركات بشكل عام والشركة المبحوثة بشكل خاص بتفعيل دور نظام المعلومات الإستراتيجية وإدخالة على البيانات والمعلومات لتحقيق المزايا التنافسيه. وكذلك إدخال المتغيرات في المحورين بنموذج أو أكثر من العلاقات المباشرة وغير المباشرة وفق أسلوب تحليل المسار(path analysis). استفاد الباحث من هذه الدراسة في إثراء الإطار النظري، حيث تناولت هذه الدراسة المتغير المستقل نظام المعلومات الاستراتيجية وكان المتغير المستقل في الدراسة الحالية نظم المعلومات الاستراتيجية، واختلف مجتمع الدراسة حيث كان في هذه الدراسة شركة مناجم الفوسفات الأردنية العاملة في السوق الدولي، أما في الدراسة الحالية كان البنوك التجارية الأردنية.

دراسة (البهنسي، 2012) بعنوان "أثر ممارسات سلاسل التزويد في الميزة التنافسية دراسة حالة شركة إسمنت الراجحي في الأردن ".

حيث هدفت الدراسة إلى تعرف أثر ممارسات سلاسل التزويد في الميزة التنافسية لشركة إسمنت الراجحي. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والميداني، حيث تم تطوير استبانة لغايات جمع البيانات الأولية من أفراد مجتمع الدراسة البالغ عددهم (78) موظفا، واعتمدت الحزمة الإحصائية الاجتماعية (SPSS V.20) لتحليل بيانات الاستبانة. وتوصلت الدراسة إلى أن لممارسات سلاسل التزويد أثرا دالا إحصائياً في الميزة التنافسية لشركة إسمنت الراجحي، كما تبين غياب تأثير شراكة المزود في الميزة التنافسية لشركة أسمنت الراجحي. وبناءً على النتائج أوصى الباحث بضرورة تعزيز العلاقات مع المزودين من خلال اشراكهم في الخطط الإستراتيجية وتكثيف المعلومات المتبادلة، وإيجاد طرق جديدة في تعزيز ممارسات سلاسل التزويد من أجل تحقيق أعلى حصة سوقية والمنافسة عالمياً. استفاد الباحث في إثراء الإطار النظري من هذه الدراسة، واختلفت هذه الدراسة في المتغير التابع حيث تناولت هذه الدراسة الميزة التنافسية في حين تناولت الدراسة الحالية الأولويات التنافسية.

(2 ـ 2 ـ 2): الدراسات السابقة الأجنبية

قام (Chi et al,2005) بدراسة بعنوان: " Environmental Assessment in" Strategic Information Systems Planning"

هدفت هذه الدراسة الى بيان دور التقييم البيئي في زيادة تحقيق تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية لاهدافها، حيث اختبرت الدراسة اثر خصائص تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية في التقييم البيئي واثره في نجاح تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية. وتكون مجتمع الدراسة من مجموعة من الشركات الامريكية اختيرت بشكل عشوائي وتمثلت عينة الدراسة من المديرين التنفيذيين لنظم المعلومات. وتوصلت الدراسة الى ان اهناك اثر واضح لاجراء تحليل ومسح بيئي على تحقيق تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية لاهدافها، واكدت على ضرورة ان يكون افق تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية للمنظمة بعيد الامد ليعزز من نجاح نظم المعلومات الاستراتيجية. استفاد الباحث في تعزيز الإطار النظري من هذه الدراسة، واختلف المتغير التابع حيث كان في هذه الدراسة تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية، أما في الدراسة الحالية كان الأولويات التنافسية.

واجرى (Newkrik and lederer,2006) بعنوان: **"Effectiveness of Strategic Information Systems Planning under Environmental Uncertainty".**

هدفت هذه الدراسة الى فحص تاثير مراحل تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية في نجاح تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية في ظل مستويين من درجات عدم التاكد البيئي، تكون مجتمع الدراسة من الشركات الامريكية وكانت عينة الدراسة من المديرين التنفيذيين لنظم المعلومات، وتوصلت الدراسة الى ان مرحلة صياغة الاستراتيجية تؤدي الى فاعلية التخطيط عند درجات مرتفعة من عدم التاكد البيئي وان مرحلة الوعي الاستراتيجي تؤدي الى فاعلية التخطيط عند درجات منخفضة من عدم التاكد البيئي، واشار الباحث الى كيفية تناول مراحل تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية واثره على فاعليته بالاعتماد على درجتين من عدم التاكد (مرتفع، منخفض). استفاد الباحث في تعزيز الإطار النظري من هذه الدراسة، واختلفت الدراسة الحالية مع هذه الدراسة في المتغير التابع حيث كان في هذه الدراسة تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية في ظل مستويين من درجات عدم التأكد البيئي، أما في الدراسة الحالية كان الأولويات التنافسية.

دراسة (Le et al., 2006) بعنوان " The Impact of Supply Chain Management" Practices on Competitive Advantage and Organizational Performance"

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على أثر ممارسات إدارة سلسلة التوريد في الميـزة التنافـسية والأداء التنظيمي، من خلال تركيزها على خمسة من أبعاد ممارسات سلسلة التزويد: علاقـة المـزود الإستراتيجية، وعلاقة العملاء، ومستوى التشارك في المعلومات، وجودة التـشارك فـي المعلومـات، والتوصيل. وبعد تحليل البيانات التي تم جمعها من (196) منظمة صناعية فـي أمريكـا، توصـلت

الدراسة إلى أن الممارسات ذات المستوى العالي لإدارة سلسلة التزويد تؤدي إلى تحسين الميزة التنافسية والأداء التنظيمي. كما أن الميزة التنافسية لها تأثير إيجابي ومباشر في الأداء التنظيمي. وتوصلت الدراسة إلى أن بعض الشركات بالرغم من إدراكها الجيد لأهمية تطبيق ممارسات سلسلة التزويد، إلا أنها لا تعرف ما الذي تطبقه بشكل محدد، وهذا يعزى إلى قلة الوعي تجاه تكوين مجموعة شاملة من ممارسات سلسلة التزويد. استفاد الباحث في إثراء الإطار النظري من هذه الدراسة، حيث كان المتغير التابع في هذه الدراسة الميزة التنافسية والأداء التنظيمي، أما بعد الأداء التنظيمي كان بعد من أبعاد المتغير المستقل.

أما دراسة (Ismail and Raja, 2007) بعنوان: Strategic Information System Planning Malaysian Public Universities''.

هدفت هذه الدراسة الى البحث في اثر مميزات ومحددات تطبيق تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية في الجامعات العامة الماليزية، حيث اتبعت الدراسة منهجية ميدانية باعتماد الاسلوب الكمي والنوعي من خلال الاستبانة والمقابلة الشخصية. وتوصلت الدراسة الى ان حالة تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية في الجامعات العامة الماليزية تسير جنبا الى جنب مع الاستراتيجيات الحكومية مما يدفع نحو تطبيق تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية بشكل فعال. وان الجامعات الماليزية ما تزال تحتاج الى المزيد من التكامل بين تكنولوجيا المعلومات والمداخل الادارية والتعليمية وان المشاركة ودعم الادارة العليا ضرورة لنجاح تطبيق تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية، وافاد الباحث من هذه الدراسة الى كيفية تناول بيئة الجامعات عند التخطيط لنظم المعلومات الاستراتيجية.

استفاد الباحث في تعزيز الإطار النظري من هذه الدراسة، حيث كان المتغير المستقل في هذه الدراسة تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية، أما في الدراسة الحالية كان نظم المعلومات الاستراتيجية، واختلفت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث مجتمع الدراسة.

دراسة (Zhou & Benton, 2007) بعنوان " Supply Chain Practice and" Information Sharing''

هدفت الدراسة إلى التحقق من تكامل تبادل المعلومات في ممارسات سلاسل التزويد، حيث تم جمع البيانات من (125) شركة تصنيع في شمال أمريكا، لمعرفة فعالية ممارسات سلسلة التزويد في تبادل المعلومات، وتعزيز البيئة لإدارة سلسلة التزويد. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: فعالية تبادل المعلومات تعزز إلى حد كبير من فعالية ممارسات سلاسل التزويد، وديناميكية سلسلة التزويد لديها تأثير إيجابي كبير على فعالية تبادل المعلومات، فضلاً عن ضمان إمدادات كافية من ممارسات سلاسل التزويد، وفعالية ممارسات سلاسل التزويد تصبح أكثر أهمية عندما يرتفع مستوى تبادل المعلومات. استفاد الباحث في تعزيز الإطار النظري من هذه الدراسة، واختلفت هذه الدراسة مع

الدراسة الحالية من حيث المتغير التابع، حيث كان المتغير التابع في هذه الدراسة هو مشاركة المعلومات، أما في الدراسة الحالية كان الأولويات التنافسية.

دراسة (Su et al., 2008) بعنوان " "The Impact of Supply Chain Relation Quality on Cooperative Strategy"

هدفت الدراسة إلى تعرف جودة تركيبة العلاقات في سلسلة التزويد، وأثرها في استراتيجيات التعاون، واعتمدت الدراسة على المدخل المتكامل لتحقيق هدف الدراسة. وقد تكونت تركيبة العلاقات في سلسلة التزويد من متغيرات الاتصالات، والثقة، والتعاون، والتكيف مع مناخ التعامل بين أطراف سلسلة التزويد. أما المتغير التابع استراتيجيات التعاون فقد تكون من تكرار التعامل مع المزودين، والتمسك بالعلاقة مع المزودين لمدة طويلة، وتنوع العلاقات بين المزودين. وقد اجريت الدراسة على الشركات الصناعية في الصين من خلال عينه حجمها (311) منظمة. وتوصلت الدراسة إلى أن جودة تركيبة العلاقات بين أطراف سلسلة التزويد (الثقة، والاتصال، والتعاون، والتكيف، ومناخ التعامل)، لها تأثير مباشر في استراتيجيات التعاون. استفاد الباحث في تعزيز الإطار النظري من هذه الدراسة، واختلفت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث المتغير المستقل حيث كان في هذه الدراسة أثر سلسلة التزويد، أما في الدراسة الحالية نظم المعلومات الاستراتيجية، واختلفت أيضاً في مجتمع الدراسة حيث كان في هذه الدراسة الشركات الصناعية في الصين، أما في الدراسة الحالية كانت البنوك التجارية الأردنية.

دراسة (Lawler, 2009) بعنوان " "Make Human Capital A Source of Competitive Advantage"

هدفت الدراسة إلى توضيح دور المورد البشري، وأثره في تقديم الميزة التنافسية للشركات، وذلك لما تسببه الميزة التنافسية في نجاح للشركات على المستوى البعيد، وانتهت الدراسة إلى أن المورد البشري يبقى أساس الميزة التنافسية في أي منظمة كانت ومهما كان مجال عملها، وذلك بإعطائه أهم الإجراءات المناسبة للقيام بالعمل بالطريقة الصحيحة وتوجيهه بالطريقة المثلى، وأخيراً استخدام أهم النظريات المتعلقة برفع كفاءة إنتاجية المورد البشري من قبل الشركات.

استفاد الباحث في إثراء الإطار النظري من هذه الدراسة، حيث كان المتغير التابع في هذه الدراسة الميزة التنافسية، أما في الدراسة الحالية كان المتغير التابع الأولويات التنافسية.

دراسة (Kristal et al., 2010) بعنوان " "The Effect of Ambidextrous Supply Chain Strategy on Combinative Competitive Capabilities and Business Performance"

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر استراتيجية سلسلة التزويد المتميزة في تشكيل القدرات التنافسية للشركات الصناعية. وتكونت متغيرات الدراسة من استراتيجية سلسلة التزويد المتميزة، وممارسات سلسلة التزويد الاستكشافية، وممارسات استغلال الفرص ضمن سلسلة التزويد. ولتحقيق هدف الدراسة

تم جمع البيانات من (174) منظمة صناعية أمريكية من أصل المجتمع البالغ (3200) منظمة. وقد توصلت الدراسة إلى أن استراتيجية سلسلة التزويد المتميزة لها تأثير إيجابي في تشكيل القدرات التنافسية وفي أداء منظمات الأعمال. كما أن هناك حالة من التبادل بين ممارسات الاستكشاف وممارسات استغلال الفرص ضمن سلسلة التزويد. استفاد الباحث في تعزيز الإطار النظري من هذه الدراسة، واختلفت هذه الدراسة في المتغير التابع، حيث كان المتغير التابع في هذه الدراسة تشكيل القدرات التنافسية، أما في الدراسة الحالية كان الأولويات التنافسية، واختلف أيضاً من حيث المجتمع، حيث كان المجتمع في هذه الدراسة منظمات صناعية أمريكية، أما في الدراسة الحالية كان البنوك التجارية الأردنية.

دراسة (Sukati et al., 2011) بعنوان "An Investigation of the Relationship between Supply Chain Management Practices and Competitive Advantage of the Firm"

هدفت الدراسة الى توضيح العلاقة بين ممارسات ادارة سلسلة التزويد بأبعادها (شراكة المزود الإستراتيجية، وعلاقات العملاء، وتشارك المعلومات) واستجابة سلسلة التزويد، وكذلك التحقق من علاقة ممارسات ادارة سلسلة التزويد بالميزة التنافسية بأبعادها (السعر، والجودة، واعتمادية التسليم ووقت الوصول الى الاسواق، وابداع المنتجات). وتم جمع بيانات الدراسة من خلال توزيع (200) استبانة على عينة ملائمة من مديري شركات تصنيع المواد الاستهلاكية في ماليزيا. هذا وقد خلصت الدراسة الى أن ممارسات ادارة سلسلة التزويد مرتبطة ايجابيا باستجابة سلسلة التزويد، وأن ممارسات ادارة سلسلة التزويد مرتبطة ايجابيا بالميزة التنافسية. وكان من ابرز توصيات الدراسة أنها أكدت على ضرورة إيلاء سرعة استجابة سلسلة التزويد اهمية قصوى كي تتمكن المنظمات من الاستجابة لطلبات العملاء المتغيرة باستمرار. استفاد الباحث في تعزيز الاطار النظري من هذه الدراسة، واختلفت هذه ادراسة مع الدراسة الحالية من حيث المتغير المستقل، حيث كان في هذه الدراسة ممارسات إدارة سلسلة التزويد، أما في الدراسة الحالية كان نظم المعلومات الاستراتيجية، واتفقت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث جزء من أبعاد المتغير التابع في الدراسة الحالية (الجودة)، واختلفت أيضاً من حيث مجتمع الدراسة حيث كان في هذه الدراسة شركات تصنيع المواد الاستهلاكية في ماليزيا، في حين كان في الدراسة الحالية البنوك التجارية الأردنية.

دراسة (Agus, 2011) بعنوان "Supply Chain Management, Product Quality and Business Performance"

هدفت الدراسة إلى فهم وتحليل المتغيرات الهامة في سلسلة التزويد التي يكون لها القدرة في التأثير في أداء الأعمال بوجود جودة المنتج كمتغير وسيط في الشركات الصناعية. وتمثل مجتمع الدراسة بمديري الإنتاج ومديري سلسلة التزويد لتحديد مدى ادراكهم لإدارة سلسلة التزويد ومستوى أداء الأعمال في شركاتهم. وبلغت عينة الدراسة الخاضعة للتحليل (250) استبانة، واستخدم النظام الإحصائي

SPSS من خلال نموذج المعادلة الهيكلية لتحديد العلاقة بين المتغيرات الثلاثة، حيث أظهرت نتائج التحليل أن هناك علاقة قوية بين إدارة سلسلة التزويد وجودة المنتج وكذلك أداء الأعمال، كما أظهرت النتائج اهمية تعزيز سلسلة التزويد في مستويات العمل التشغيلي في الشركات الصناعية الماليزية، وأوصت الدراسة بضرورة تركيز الشركات الصناعية الماليزية على الاهتمام بنظام الإنتاج المرن واعتماد التكنولوجيا بدرجة كبيرة لدعم الإدارة في تعزيز سلسة التزويد والمحافظة عليها. استفاد الباحث في تعزيز الإطار النظري من هذه الدراسة، واختلفت هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في المتغير التابع حيث كان في هذه الدراسة أداء الأعمال أما في الدراسة الحالية كان الأولويات التنافسية.

دراسة (Wilkin and Cerpa, 2012) بعنوان "Strategic Information Systems Planning: An Empirical Evaluation of Its Dimensions"

هدفت الدراسة للبحث في ممارسة وفاعلية تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية كعامل لـــلإدارة الاستراتيجية في 29 منظمة أسترالية كبرى، حيث توصلت الدراسة إلى أن تخطيط نظـــم المعلومـــات الاستراتيجية تم استخدامه بشكل كبير في عينة الدراسة المتمثلة بتسعة وعشرين منظمة أسترالية كبرى في العديد من الجوانب مثل التخطيط المشارك لاستثمار وتطبيق نظم المعلومات الاستراتيجية.

دراسة (Somuyiwa, 2013) بعنوان " "Firm's Competitiveness through Supply Chain Responsiveness and Supply Chain Management Practices in Nigeria"

هدفت الدراسة الى فحص كيف تستجيب الشركات للتغيرات في بيئة الاعمال بهدف استدامة وتطوير المزايا التنافسية في المنظمات النيجيرية. ولغرض جمع البيانات تم اختيار (115) شركة صناعية متوسطة وكبيرة الحجم تعمل في مجال الاغذية والمشروبات، والإلكترونيات، والأنسجة، والكيماويات، والصناعات المعدنية، وغيرها. وتوصلت الدراسة الى أن ممارسات سلسلة التزويد لها أثر ايجابي في سرعة استجابة سلسلة التزويد، وأن سرعة استجابة سلسلة التزويد مرتبطة ايجابيا بالميزة التنافسية، وأخيرا أن ممارسات ادارة سلسلة التزويد مرتبطة ايجابيا بالميزة التنافسية. وقد اوصت الدراسة الشركات الصناعية المبحوثة بتطبيق عدد من الاساليب لتحسن أداء اعمالهم وأن تكون تكنولوجيا المعلومات في المقدمة من أجل تحقيق مرور سهل وسريع للمواد والمعلومات، وكذلك أوصت الدراسة أن تدار سلسلة التزويد ابتداء من طلبات الزبائن وصولا الى باقي عناصر سلسلة التزويد. وأخيرا أوصت أن تقوم الشركات ببناء جسور الثقة داخل سلسلة التزويد من اجل تشارك المعلومات الحيوية لرفع كفائة ممارسات ادارة سلسلة التزويد. استفاد الباحث في تعزيز الإطار النظري من هذه الدراسة، حيث اختلفت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث المتغير التابع، حيث كان في هذه الدراسة سرعة استجابة سلسلة التزويد، أما في الدراسة الحالية كان المتغير التابع الأولويات التنافسية.

دراسة (Teixeira & Werther, 2013) بعنوان " Resilience: Continuous" Renewal of Competitive Advantages"

هدفت هذه الدراسة الى تحديد الى أي مدى أداء الأعمال يعتمد على المزايا التنافسية للشركة. وفي وقت لاحق، وكيف يمكن للشركات الحفاظ على ميزة تنافسية على المدى الطويل، خاصة في مواجهة تزايد المنافسة بين الشركات وبصرف النظر عن الاجابة بات أن الابتكار أمر حاسم لبقاء العملية التنظيمية، وان هناك تحول من عملية الابتكار وكيفية إدارة شركات تكنولوجيا المعلومات التي تشكل الأساس للمنظمة مرونة. وتوصلت الدراسة الى أن عمليات الابتكار التنظيمي تأخذ ثلاثة أشكال رئيسية: استباقية المبتكرين على رد الفعل الاستباقي. فمن رد الفعل الاستباقي للمبدعين تنشأ مرونة الشركات. ومرونة الشركات لا تعتمد فقط على احتياجات المشترين ولكن للقيام بذلك يتطلب خلق ثقافة الابتكار داخل الشركة. ويذهب هذا التركيز القائم على الثقافة وراء أي ابتكار معين، بل يوجه القادة داخل المنظمة لخلق ثقافة تنظيمية وهذا هو تقبلا لأفكار مبتكرة وإلى التغييرات التي تنتجها. الميزة تنافسية لا تعتمد كثيرا على الابتكار في حد ذاته ولكن قدرة المنظمة على خلق مستمر لمزايا تنافسية تقوم على الابتكارات. استفاد الباحث في تعزيز الإطار النظري من هذه الدراسة واختلفت هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في المتغير التابع، حيث كان في هذه الدراسة المزايا التنافسية، أما في الدراسة الحالية كان الأولويات التنافسية.

دراسة (Hyotylainen, 2013) بعنوان "Implementation of Information Systems as an Organisational Construction)"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق نظم المعلومات كبناء تنظيمي والتي يتم التوصل إليها بوسائل تحليل النظم، كما هدفت إلى بناء نظرية ونماذج مفاهيمية وحلول عملية، من خلال استخدام عدة أساليب بحثية لبيان إمكانيات البحث البناء والمنظور التطويري في إنشاء بنية تنظيمية في تنظيم وتطبيق نظم المعلومات وحلول التطوير العملية، والهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو لتحديد نوع جديد من نظم التخطيط والتطبيق وعلاقاتها مع بنيتها التنظيمية. أظهرت هذه الدراسة أن تطبيق نظم المعلومات في المنظمة هو عملية معقدة، بحيث تحتوي العملية على مشاكل فنية وتغييرات تنظيمية، مما يشكل معضلة تصميم مبتكرة، من وجهة نظر التغيير الناجح فإن التغيير الفني يجب أن ينظر له كعملية بناء تنظيمية، ويمكن لعملية البناء التنظيمي أن تصبح عائق أمام نجاح التطبيق، وبهذا تهدد تحقيق مثل هذه الأهداف.

دراسة (Paul, 2014) بعنوان "Information Systems and Different Domain, Functionalities and Types: A Conceptual Study)"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أنواع ووظائف والمجالات المختلفة لنظم المعلومات، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن التطورات التكنولوجية الحديثة مثل وسائل الإعلام، قواعد البيانات،

والاتصالات، تلعب دوراً هاماً في بناء نظم المعلومات الصحيحة، وأن الذكاء الاصطناعي يلعب دوراً هاماً في بناء نظم معلومات مبنية على رسالة فاعلة، وأن نظم المعلومات وعددها المتزايد مفيدة للتطور في العديد من المجالات: الاجتماعية، الاقتصادية، السياسية، وتطوير المجتمع العام.

دراسة (Nehme and Nehme, 2014)، بعنوان "Competitive Advantage of Nations and Multilateral Trade System: How Can Lebanon Benefit from Trade Liberalization without Enhancing Its Strategic Industries?"

هدفت هذه الدراسة إلى بحث العلاقة في تطبيق النظرية الجوهرية لمايكل بورتر ونموذج Heckscher-Ohlin-Samuelson في تطوير الاقتصاد بشكل رئيسي في لبنان من أجل الحصول على ميزات تنافسية وطنية في ضوء وجود منافسين قويين إقليمياً ودولياً، وحاولت الدراسة الإجابة عن السؤال التالي: هل تحصل الشركات على ميزات ضد أفضل المنافسين العامليين بسبب الضغوط والتحديات؟، حيث توصلت الدراسة إلى أن الشركات الإنتاجية اللبنانية تعاني من قلة المنافسة نظراً للدعم الحكومي الضعيف وغياب التخطيط الحكومي لتحسين الصناعات الاستراتيجية من خلال تطوير نموذج مبني على تصدير مرن وقوي، وكيف يمكن للحكومة اللبنانية مع عجز بقيمة 6.2 بليون دولار في ميزانيتها أن تنضم إلى منظمة التجارة العالمية وأن تحرر نظامها التجاري وأن تبتعد عن الأثر السلبي على الازدهار الاجتماعي والوطني.

دراسة (Meihami and Meihami, 2014) بعنوان "Knowledge Management a way to gain a competitive advantage in firms (evidence of manufacturing .companies)

قامت هذه الدراسة بتطوير استبيان وتوزيعه على الشركات الواقعة في البلدة الصناعية في إيران، وقد وجد المديرون بأن إدارة المعلومات لها تأثير على مستوى إدارة معرفة الميزات التنافسية، والميزة التنافسية، والابتكار، والأداء التنظيمي، ورضا الزبائن، وأشارت نتائج الدراسة أن إدارة المعرفة لها ميزة تنافسية دالة.

دراسة (Arvidsson, Holmstrom, and Lyytinen, 2014) بعنوان "Information Systems use as Strategy Practice: A multi-dimensional view of strategic information system implementation and use"

من خلال دراسة حالة طويلة الأمد، وضحت هذه الدراسة كيف شكلت العوامل الرئيسية والعلاقات المتبادلة تطبيق نظام إنتاجي جديد، كما قامت بتعريف المكونات الرئيسية والديناميكية التي تشكل النظرة المتعددة الأبعاد لعملية تطبيق استراتيجية نظم المعلومات، من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية تسهم في تطبيق الاستراتيجية لمرونة تكنولوجيا المعلومات وترسيخ الإدراك، وبيان كيف تؤثر على عمليات تطبيق الاستراتيجية، وخلصت الدراسة إلى مناقشة تطبيقات النتائج لنظرية وتطبيق استراتيجية نظم المعلومات، وخصوصاً إسهام الاستراتيجية كممارسة في مثل هذا المجال من البحث.

(2 ــ 3): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة، نجد أن موضوع الدراسة يعدّ من الموضوعات الحديثة التي حظيت باهتمام الباحثين والدارسين في الدول المتقدمة. ويمكن إبراز ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بالنواحي التالية:

أولاً: هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة الى بيان اثر نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية.

ثانياً: بيئة الدراسة: أشارت بعض الدراسات التي تناولت موضوع نظم المعلومات الاستراتيجية إلى أن بعض النتائج المتعلقة بهذا المتغير تتباين من بلد الى آخر ومن قطاع الى آخر، وحتى من بيئة الى اخرى، لذا جاءت هذه الدراسة بمتغيرات في بيئة متباينة عن البيئات التي درست نظم المعلومات الاستراتيجية والتي كان معظمها في البيئات الصناعية في حين جاءت هذه الدراسة في بيئة البنوك التجارية الأردنية.

ثالثاً: متغيرات الدراسة: تلتقي هذه الدراسة مع الدراسات السابقة بواحد او اكثر من المتغيرات، الا انها اعتمدت اسلوبا مختلفا للتعامل مع المتغير المستقل من خلال استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية بابعاد في تحقيق الأولويات التنافسية في حين استخدمته بعض الدراسات كمتغير تابع.

رابعاً: استكشاف أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في واقع البيئة التجارية من خلال أثرها في متغيرات تم تناولها في شركات صناعية. أما الدراسة الحالية فقد حاولت تطبيق نظم المعلومات الاستراتيجية في بيئة خمية.

خامساً: حاولت الدراسة اختبار أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية من خلال مجموعة الأبعاد التي تم تناولها في بيئة الشركات الصناعية ولم يتم تناولها في بيئة خدمية.

الــفــصل الثالث

الطريقة والإجراءات

(3 ـ 1): مقدمـــــــــة

(3 ـ 2): منهج الدراسة

(3 ـ 3): مجتمع الدراسة وعينتها

(3 ـ 4): المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

(3 ـ 5): أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

(3 ـ 6): المعالجة الإحصائية المستخدمة

(3 ـ 7): صدق أداة الدراسة وثباتها

(3 ـ 8): التحقق من ملاءمة البيانات للتحليل الإحصائي

الــفــصل الثالث

الطريقة والإجراءات

(3 – 1): مقدمـــــــــة

هدفت الدراسة الحالية إلى بيان اثر نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية. وعليه، فإن الفصل الحالي يتضمن منهجية الدراسة المتبعة، ومجتمع الدراسة وعينتها، ووصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة، وأدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات، والمعالجات الإحصائية المستخدمة وكذلك فحص صدق أداة الدراسة وثباتها.

(3 – 2): منهجية الدراسة

تعتبر الدراسة الحالية دراسة وصفية تحليلية، فهي وصفية تحليلية للوقوف على طبيعة مضامين كلاً من نظم المعلومات الاستراتيجية وابعادها وتحقيق الأولويات التنافسية. وتحديد أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية.

(3 – 3): مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من البنوك التجارية الأردنية والبالغ عددها اثنا عشر بنكــا تجاريــا مسجلا لدى وزارة الصناعة والتجارة الأردنية، حــسب ســجلات وزارة الــصناعة والتجــارة الأردنية لعام2013 م، وجمعية البنوك الأردنية. أما عيّنة الدراسة فتمثلت في عينة قصدية مــن مستوى المديرين ورؤساء الأقسام في الادارة العامة للبنوك المبحوثة، حيث تم تحديد المــديرين العامين، والمديرين في الدوائر المختلفة، ورؤساء الاقسام باعتبارهم رؤســاء وحــدات اعمــال استراتيجية في البنوك التجارية الأردنية وبلغ عددهم **(240)** مبحوثاً، والجــدول (3−1) يبــين مجتمع والاستبانات الموزعة والمستردة من عينة الدراسة.

الجدول (3 – 1)

مجتمع الدراسة وعدد الاستبانات الموزعة والمستردة ونسبة كل منهما

الرقم	اسم البنك	عدد الاستبانات الموزعة	النسبة المؤية للموزع%	عدد الاستبانات المستردة	النسبة المؤية للمسترد%
١.	البنك العربي	25	0.1041	20	0.0833
٢.	بنك الاسكان للتجارة والتمويل	25	0.1041	21	0.0875
٣.	البنك الأردني الكويتي	25	0.1041	22	0.0916
٤.	بنك الأردن	25	0.1041	18	0.0750
٥.	البنك التجاري	25	0.1041	20	0.0833
٦.	بنك المال الأردني	25	0.1041	21	0.0875
٧.	بنك القاهرة عمان	15	0.0625	11	0.0458
٨.	بنك المؤسسة العربية المصرفية	15	0.0625	10	0.0416
٩.	البنك الاهلي الأردني	15	0.0625	13	0.0541
١٠.	بنك الاستثمار العربي الأردني	15	0.0625	12	0.0500
١١.	بنك سوسته/ جنرال الأردن	15	0.0625	11	0.0458
١٢.	بنك الاتحاد	15	0.0625	13	0.0541
*	**المجموع**	**240**	**100.00**	**192**	**80.000**

تم توزيع (240) إستبانة على وحدة التحليل، استرجع منها (192) بنسبة (80%). وبعد فحص الاستبانات لبيان مدى صلاحيتها للتحليل الإحصائي، استبعد منها (7) استبانة لعدم صلاحيتها واستكمالها لشروط التحليل الإحصائي. وبهذا أصبح إجمالي عدد الاستبانات الصالحة لعملية التحليل الإحصائي (185) استبانة بنسبة (96.35%) من إجمالي عدد الاستبانات المسترجعة.

(3 – 4): المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

توضح الجداول (3 – 2)، (3 – 3)، (3 – 4)، (3 – 5)، (3 – 6) المتغيرات الديمغرافية لأفراد وحدة التحليل (الجنس؛ والعمر؛ ومدة الخبرة؛ والمؤهل العلمي؛ والمركز الوظيفي).

الجدول (3 - 2)

توزيع أفراد وحدة المعاينة حسب متغير الجنس

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكور	137	74.1
	إناث	48	25.9
المجموع		185	100

إذ يوضح الجدول (3 – 2) أن 74.1% من أفراد وحدة التحليل هم من الذكور، وما نسبته 25.9% هم من الإناث. ويعزو الباحث ذلك إلى طبيعة البيئة الأردنية وثقافة المجتمع التي تلعب دوراً كبيراً، حيث إن أغلب الإناث فيالأردن يفضلن العمل في مجال التربية والتعليم، كما أن نسبة كبيرة من الإناث ليس عندهن الاهتمام بتطوير المسار الوظيفي والوصول إلى مراكز قيادية بسبب الانشغال والاهتمام بالأسرة، بالإضافة إلى متطلبات المراكز القيادية في البنوك التجارية مثل السفر المتكرر للخارج، والبقاء خارج أوقات الدوام لأداء أعمال إضافية، والدورات التدريبية المتعددة، تجعل الذكور أقدر على الإيفا ء بهذه المتطلبات أكثر من الإناث.

الجدول (3 - 3)

توزيع أفراد وحدة المعاينة حسب متغير العمر

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
العمر	من 20 إلى أقل من 30 سنة	25	13.51
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	85	45.95
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	37	20.00
	50 سنة فأكثر	38	20.54
المجموع		185	100

وبما يتعلق بمتغير العمر، فقد بينت النتائج المعروضة في الجدول (3 ــ 3) أن 13.51% من أفراد وحدة المعاينة والتحليل هم ممن تتراوح أعمارهم من 20 إلى أقل من 30 سنة، وأن 49.95% من أفراد وحدة التحليل هم ممن تتراوح أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة، كما أظهرت النتائج أن20.00% من أفراد وحدة المعاينة والتحليل هم ممن تتراوح

أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 سنة، وأخيراً، تبين أن نسبة افراد وحدة المعاينة والتحليل ممن تتراوح أعمارهم من 50 سنة فأكثر ما مجمله 20.54%.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن الوصول إلى مناصب إدارية عليا يتطلب عدد سنوات خدمة معينة وقليل من الناس من يجتاز هذه المستويات بعدد سنوات خدمة منخفض نسبياً، بحيث يصبح لديهم دراية أكثر بالمنظمة ومتطلبات المراكز القيادية، كما أن هذه المرحلة تسمى مرحلة النضج والوعي المتكامل.

الجدول (3 - 4)

توزيع أفراد وحدة المعاينة حسب مدة الخبرة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
مدة الخبرة	من 1 إلى أقل من 5 سنوات	31	16.8
	من 5 الى اقل من 10 سنوات	38	20.5
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	57	30.8
	أكثر من 15 سنوات	59	31.9
المجموع		185	100

وبما يرتبط بمتغير مدة الخبرة، فقد أظهرت النتائج والموضحة بالجدول (3 - 4) أن ما نسبته 31.9% من أفراد وحدة التحليل هم ممن تتراوح عدد سنوات خبرتهم العملية أكثر من 15 سنة؛ وأن 30.8% هم ممن لديهم خبرة عملية من 10 إلى أقل من 15 سنة. واخيراً، تبين أن ادنى نسبة مدة خبرة كانت تقع في الفئة من 1 إلى أقل من 5 سنوات ومثلت نسبتهم 16.8%.

و**يتضح** من النتائج أعلاه، أن أعلى نسبة كانت لسنوات الخبرة من15 سنة فأكثر، وهذا يؤكد على ضرورة تمتع غالبية المديرين بعدد سنوات خبرة تزيد عن 15 سنة، مما يساعد المديرين على أن يكونوا مؤثرين ويتحكمون بزمام العمل في المنظمة ومواجهة التحديات التي تواجههم، وتزيد من قدرتهم على التعامل مع المستجدات واتخاذ قرارات تتوافق وأخلاقيات العمل والمنظمة، وهذه النتائج أكدت على ضرورة تمتع المديرين بعدد سنوات يزيد عن 15 سنة، بحيث يعزز قدرتهم على الإدارة والقيادة واتخاذ القرارات الهامة.

الجدول (3 ــ 5)

توزيع أفراد وحدة المعاينة حسب متغير المؤهل العلمي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
المؤهل العلمي	دبلوم فما دون	35	18.92
	بكالوريوس	129	69.73
	دراسات عليا (ماجستير أو دكتوراه)	21	11.35
المجموع		185	100

وبالنسبة لمتغير المؤهل العلمي وكما هو موضح بالجدول (3 - 5) فقد تبين أن 18.92% من حملة شهادة الدبلوم فما دون في إختصاصاتهم، وأن 69.73% من افراد وحدة المعاينة والتحليل هم من حملة درجة البكالوريوس في إختصاصاتهم، كما بينت النتائج أن نسبة الأفراد من حملة شهادة درجة الدراسات العليا (ماجستير أو دكتوراه) في إختصاصاتهم هي 11.35%.

يتضح من النتائج أن غالبية المديرين في البنوك التجارية الأردنية يحملون درجة البكالوريوس، كما أن هناك نسبة لا بأس بها من حملة الدراسات العليا، وهذا يدلل على حرص البنوك التجارية الأردنية على أن يتمتع موظفوها بمؤهلات علمية معينة حسب متطلبات المنصب، إذ إن اختيار المدير المناسب في المكان المناسب يوفر للمنظمة فرص نجاح أكبر واستثمار للفرص، كما أن مستوى التعليم الذي يتلقاه المدير يزيد من قدرته على التنبؤ بالمستقبل، ويؤثر على اتخاذ القرارات والاستجابة للمؤثرات الخارجية.

الجدول (3 - 6)

توزيع أفراد وحدة المعاينة حسب متغير المركز الوظيفي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
المركز الوظيفي	مدير عام ومساعديهم	16	8.64
	مدير دائرة	67	36.22
	رئيس قسم	102	55.14
المجموع		185	100

وأخيراً، بالنسبة لمتغير المركز الوظيفي لأفراد وحدة المعاينة والتحليل، يظهر الجدول (3 - 6) أن 8.64% هم من مستوى المديرين العامين ومساعديهم، وان 36.22% من أفراد وحدة المعاينة والتحليل هم من مديري الدوائر المختلفة، وأخيراً،وأن 55.14% هم من رؤساء الاقسام في الدوائر المختلفة في البنوك التجارية الأردنية.

ويتضح من المراكز الوظيفية للمبحوثين في البنوك التجارية الأردنية أن أكبر نسبة من المبحوثين هم من رؤساء الاقسام، بما يعني أن العدد الأكبر من المبحوثين يمثلون حلقة الوصل بين المستويات الدنيا والمستويات العليا في البنوك التجارية الأردنية، كما ان هناك نسبة لا بأس بها من المديرين وتفسير ذلك أن هذه الدرجات تساعد المستويات العليا في اتخاذ القرارات بيسر وسهولة.

(3 ـ 5): أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

لتحقيق أهداف الدراسة لجأ الباحث إلى استخدام مصدرين أساسيين لجمع المعلومات، وهما:

المصادر الثانوية: حيث توجه الباحث في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والاجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الانترنت المختلفة. وكان هدف الباحث من اللجوء للمصادر الثانوية في الدراسة، التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة البحث العلمي، وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت في موضوعات الدراسة الحالية.

المصادر الاولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة تم اللجوء إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة التي قام الباحث بتطويرها كاداة رئيسة للدراسة، والتي شملت عدداً من العبارات عكست أهداف الدراسة وأسئلتها، والتي قام المبحوثين بالإجابة عنها، وتم إستخدام مقياس ليكرت الخماسي Five Likert Scale، بحيث أخذت كل إجابة أهمية نسبية. ولأغراض التحليل تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS V.20 وتضمنت الإستبانة ثلاثة أجزاء، هي:

الجزء الأول: الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد وحـــدة التحليـــل مـــن خـــلال (5) متغيرات وهي (الجنس ؛ والعمر ؛ ومدة الخبرة ؛ والمؤهل العلمي ؛ والمركز الوظيفي) لغرض وصف عينة الدراسة وإجراء بعض المقارنات لإستجابة أفراد العينة على المتغيرات موضـــوع الدراسة في ضوء المتغيرات الديمغرافية.

الجزء الثاني: تضمن مقياس نظم المعلومات الاستراتيجية عبر خمسة أبعاد رئيسة، هي (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي، واستخدام النظام) واعتمد في تطوير فقراتها على دراسة مُتغير نظم المعلومات الاستراتيجية على (الزعبي، 2009؛ الغويري، 2004؛ Ismail and Raja,2007). وتضمنت (28) فقرة لقياسها، مقسمة على النحو الآتي:

نظم المعلومات الاستراتيجية	القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية	القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية	الاداء الفردي للموظف	الأداء التنظيمي	استخدام النظام
عدد الفقرات	5	6	6	6	5
ترتيب الفقرات	1 ـ 5	6 ـ 11	12 ـ 17	18-23	24-28

الجزء الثالث: تضمن مقياس الأولويات التنافسية عبر اربعة أبعاد رئيسة، وهي (التكلفة، الجودة، والمرونة، والتسليم) واعتمد في تطوير فقرات قياسها علـــى دراســـات(Davis et al.,2003; Slack et al.,2004;Krajewsky and Ritzman,2005;Stevenson,2007; Evans and Collier,2007؛ اللامي،2008) وتضمنت(18) فقرة لقياسها، مقسمة على النحو الآتي:

الأولوية التنافسية	التكلفة	الجودة	المرونة	التسليم
عدد الفقرات	5	5	5	4
ترتيب الفقرات	29 ـ 33	34 ـ 38	39 ـ 43	44-47

وتراوح مدى الاستجابة من (1-5) وفق مقياس ليكرت الخماسي Five Likert Scale كالأتي:

بدائل الإجابة	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

وبهذا تكونت الإستبانة (أداة الدراسة) وبشكلها النهائي من (49) فقرة بمقيـــاس ليكـــرت الخماسي Five Likert Scale.

(3 ـ 6): المعالجة الإحصائية المستخدمة

للإجابة عن أسئلة الدراسة وإختبار فرضياتها لجأ الباحث إلى الرزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية Statistical Package for Social Sciences الإصدار العشرون ـ SPSS V.20 ـ المدعوم ببرنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية. وقد قام الباحث من خلال البرامج الإحصائية السابقة بتطبيق الأساليب التالية:

- التكرارات والنسب المئوية Frequencies & Percent بهدف تحديد مؤشرات القياس المعتمدة في الدراسة وتحليل خصائص وحدة المعاينة والتحليل ديموغرافياً.

- المتوسطات الحسابية Mean لتحديد مستوى إستجابة أفراد وحدة المعاينة عن متغيراتها.
- الإنحراف المعياري Standard Deviation لقياس درجة تباعد إستجابات أفراد وحدة المعاينة والتحليل عن وسطها الحسابي.
- معادلة طول الفئة والتي تقضي بقياس مستوى الأهمية لمتغيرات الدراسة، والذي تم إحتسابه وفقاً للمعادلة التالية (Sekaran, 2006):

$$\text{مدى التطبيق} = \frac{\text{العلامة القصوى} - \text{العلامة الدنيا}}{3}$$

$$\text{مدى التطبيق} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

وبناء على ذلك يكون القرار للأهمية على النحو التالي:

مستوى الاهمية	المنخفضة	المتوسطة	المرتفعة
التقدير	من 1 – أقل من 33.2	من 33.2 لغاية 66.3	من 67.3 فأكثر

- معامل كرونباخ ألفاCronbach Alpha لقياس ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) ومقدار الإتساق الداخلي لها. ودرجة مصداقية الإجابات عن فقرات الاستبانة.
- إختبار T لعينة واحدة One sample T-test وذلك للتحقق من معنوية فقرات الإستبانة المعدة مقارنة بالوسط الفرضي.
- معامل تضخم التباين Variance Inflation Factor واختبار التباين المسموح Tolerance للتأكد من عدم وجود تعددية ارتباط Multicollinearity بين المتغيرات المستقلة.
- تحليل الإنحدار المتعدد والانحدار المتدرج Multiple and Stepwise Regression analysis وذلك للتحقق من أثر مجموعة من المتغيرات المستقلة على متغير تابع واحد.

(3 ـ 7): صدق أداة الدراسة وثباتها

أ) **الصدق الظاهري:** تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (8) من أساتذة أعضاء الهيئة التدريسية المتخصصين في إدارة الأعمال والتسويق وأسماء المحكمين بالملحق رقم (2)، وقد تمت الاستجابة لآراء المحكمين وتم إجراء ما يلزم من حذف وتعديل وإضافة في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرجت أداة الدراسة (الاستبانة) كما هو موضح بالملحق رقم(1).

ب) **ثبات أداة الدراسة:** يقصد بثبات أداة الدراسة استقرار النتائج، أي مدى التوافق أو الاتساق في نتائج الاستبانة إذا طبقت أكثر من مرة وفي ظروف مماثلة، وتم استخدام اختبار الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، لقياس مدى التناسق في إجابات المبحوثين عن كل الأسئلة الموجودة في المقياس، كما يُمكن تفسير معامل (Alpha) بأنها معامل الثبات الداخلي بين الإجابات، ويدل ارتفاع قيمته على درجة ارتفاع الثبات ويتراوح ما بين (0 – 1) وعلى الرغم من ان قواعد القياس في القيمة الواجب الحصول عليها غير متفق عليها، إلا أن الحصول على ما قيمته (60%) وما فوق تكون مقبولة (Sekaran,2006). وقد قام الباحث بتطبيق صيغة Cronbach Alpha لغرض التحقق من ثبات أداة الدراسة على درجات أفراد العينة. والجدول (3 ــ 7) يبين نتائج أداة الثبات لهذه الدراسة.

الجدول (3 ــ 7)

معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة باستخدام (مقياس كرونباخ ألفا)

ت	البعد	عدد الفقرات	قيمة (α) ألفا
1	نظم المعلومات الاستراتيجية	28	0.938
1 ــ 1	القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية	5	0.836
1 ــ 2	القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية	6	0.935
1 ــ 3	الاداء الفردي للموظف	6	0.910
1.4	الأداء التنظيمي	6	0.932
1.5	استخدام النظام	5	0.901
2	الأولويات التنافسية	18	0.958
2 ــ 1	التكلفة	5	0.911
2 ــ 2	الجودة	5	0.939
2 ــ 3	المرونة	5	0.835
2.4	التسليم	4	0.933
3	ثبات الاستبانة الكلي	74	0.951

إذ يوضح الجدول (3 ــ 7) قيم الثبات لمتغيرات الدراسة الرئيسة والتي تراوحت بين (958.0) للأولويات التنافسية كحد أعلى، و(938.0) لنظم المعلومات الاستراتيجية كحد أدنى.أما معامل الثبات الكلي للاستبانة فقد بلغ (0.951). وتدل مؤشرات كرونباخ ألفا Cronbach Alpha أعلاه على تمتع إداة الدراسة بصورة عامة بمعامل ثبات عال وبقدرتها على تحقيق أغراض الدراسة وفقاً لـ (Sekaran, 2006).

(3 ــ 8): التحقق من ملاءمة البيانات للتحليل الإحصائي

لأغــراض التحقــق مــن موضــوعية نتــائج الدراســة فقــد تــم إجــراء إختبــار Kolmogorov - Smirnov، وذلك للتحقق من خلو بيانات الدراسة من المشاكل الإحــصائية التي قد تؤثر سلباً على نتائج إختبار فرضيات الدراسة، ويشترط هذا الإختبار تــوفر التوزيــع الطبيعي في البيانات. وبعكس ذلك ينشأ إرتباط مزيف بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعــة، وبالتالي يفقد الإرتباط قدرته على تفسير الظاهرة محل البحث أو التنبؤ بها، وكما هو موضــح بالجدول (3 ــ 8). وقد تم صياغة الفرضية التالية للتحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات، وكمــا يلي (Marsaglia et al.,2003):

HO: يكون توزيع البيانات طبيعياً إذا كانت ($\alpha > 0.05$).

HA: لا يكون توزيع البيانات طبيعياً إذا كانت ($\alpha < 0.05$).

وبالنظر إلى الجدول أدناه وعند مستوى دلالــة ($\alpha > 0.05$) فإنــه يتبــين أن توزيــع المتغيرات جميعها كانت طبيعية. حيث كانت نسب التوزيع الطبيعي لكل الإجابات أكبــر مــن (0.05) وهو المستوى المعتمد في المعالجة الإحصائية لهذه الدراسة.

الجدول (3 ــ 8)

التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة إختبار Kolmogorov – Smirnov (K-S)

ت	المتغير	Kolmogorov – Smirnov	Sig. *	النتيجة
1	**نظم المعلومات الاستراتيجية**	2.387	0.092	يتبع التوزيع الطبيعي
1 ــ 1	القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية	2.551	0.072	يتبع التوزيع الطبيعي
1 ــ 2	القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية	1.892	0.082	يتبع التوزيع الطبيعي
1 ــ 3	الاداء الفردي للموظف	1.552	0.091	يتبع التوزيع الطبيعي
1.4	الأداء التنظيمي	2.118	0.082	يتبع التوزيع الطبيعي
1.5	استخدام النظام	2.199	0.093	يتبع التوزيع الطبيعي
2	**الأولويات التنافسية**	3.193	0.085	يتبع التوزيع الطبيعي
2 ــ 1	التكلفة	2.396	0.063	يتبع التوزيع الطبيعي
2 ــ 2	الجودة	2.225	0.097	يتبع التوزيع الطبيعي
2 ــ 3	المرونة	2.914	0.298	يتبع التوزيع الطبيعي
3	التسليم	1.333	0.116	يتبع التوزيع الطبيعي

*** يكون التوزيع طبيعياً عندما يكون مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$)**

الــفــصل الرابع

تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات

(4 ــ 1): مقدمــــــــــــــة

(4 ــ 2): تحليل بيانات الدراسة الوصفية

(4 ــ 3): تحليل مدى ملاءمة البيانات لإفتراضات اختبار فرضيات الدراسة

(4 ــ 4): اختبار فرضيات الدراسة

الـــفـــصل الرابع

تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات

(4 ــ 1): مقدمـــــــــة

يستعرض هذا الفصل نتائج التحليل الإحصائي لاستجابة أفراد وحدة المعاينة والتحليـــل عن المتغيرات التي اعتمدت فيها من خلال عرض المؤشرات الإحصائية الآولية لإجاباتهم مـــن خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل متغيرات الدراسة والأهمية النسبية، كما يتناول الفصل اختبار فرضيات الدراسة والدلالات الإحصائية الخاصة بكل منها.

(4 ــ 2): تحليل البيانات الوصفية للدراسة

أولاً: نظم المعلومات الاستراتيجية في البنوك التجارية في الأردن

السؤال الاول: ما هو مستوى تصورات المبحوثين نحو نظم المعلومات الاستراتيجية فـــي البنوك التجارية الأردنية؟

لوصف وتحليل مستوى تصورات المبحوثين حول نظم المعلومات الاســـتراتيجية فـــي البنوك التجارية الأردنية، لجأ الباحث إلى إستخدام المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية، والإختبار التائي "t" للتحقق من معنوية الفقرة وأهمية الفقرة، كما هو موضح بالجداول (4 – 1). إذ يشير الجدول (4 – 1) إلى مستوى نظم المعلومات الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية متوسطة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.55 ــ 3.96)، أما المتوسط الحسابي العام لمستوى نظم المعلومات الاستراتيجية فكان (3.75) وبمستوى متوسط علـــى مقيـــاس ليكـــرت الخماسي. وقد جاءت القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية بالمرتبة الأولى وبمتوسط حـــسابي (96.3) وإنحراف معياري (652.0) وبمستوى مرتفع. فيما جاءت القيمة المضافة للمعلومـــات الاستراتيجية بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.91) وإنحراف معياري (772.0) وحـــصلت على مستوى مرتفع. واخيراً، جاء استخدام النظام بالمرتبة الاخيرة وبمتوسط حـــسابي (3.55) وإنحراف معياري (8510.). وحصل على مستوى متوسط.

الجدول (4 - 1)

المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية وإختبار "t" لمستوى استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية

ت	نظم المعلومات الاستراتيجية	عدد الفقرات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب الأهمية	مستوى الممارسة
1	القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية	5	91.3	0.772	18.631	000.0	2	مرتفع
2	القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية	6	96.3	0.652	13.339	000.0	1	مرتفع
3	الاداء الفردي للموظف	6	3.76	0.735	15.815	000.0	3	مرتفع
4	الأداء التنظيمي	6	57.3	0.732	19.772	000.0	4	متوسط
5	استخدام النظام	5	3.55	0.851	19.216	000.0	5	متوسط
	المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري العام لنظم المعلومات الاستراتيجية	28	3.75	0.887	21.883	000.0	–	مرتفع

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (96.1).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالإستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

كما يوضح الجدول (4 – 1) التشتت في إستجابات أفراد عينة الدراسة حول استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد وحدة المعاينة والتحليل حول الاستخدام لنظم المعلومات الاستراتيجية. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، حيث نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم يكن هناك تباين في وجهات نظر أفراد وحدة التحليل حول أهمية استخدام نظم المعلومات الاسراتيجية، حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (05.0) لجميع ابعاد نظم المعلومات الاستراتيجية. وبشكل عام يتبين أن مستوى استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية من وجهة نظر وحدة التحليل كان مرتفعاً.

أما بالنسبة لفقرات كل بعد من ابعاد نظم المعلومات الاستراتيجية، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية وإختبار"t" للتحقق من معنوية الفقرة ومستوى للفقرة، كما هو موضح بالجداول(4 ــ 2)؛(4 ــ 3)؛ (4 ــ 4)؛ (4 ــ 5)؛ (4 ــ 6).

يوضح الجدول (4 ــ 2) إجابات وحدة التحليل عن الفقرات المتعلقة بالقيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.715 - 4.105) بمتوسط كلي مقداره (3.91) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة " **يتيح نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك معلومات ذات أهمية كبيرة للاستخدام في الأنشطة المصرفية**" بمتوسط حسابي بلغ (4.105) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.91)، وانحراف معياري بلغ (7410.)، فيما حصلت الفقرة " **يتيح نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك المعلومات وقت الحاجة إليها**" على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.798) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.91) وانحراف معياري (0.857).

جدول (4 ــ 2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية

ت	القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الفاعلية
1	يتيح نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك معلومات ذات أهمية كبيرة للاستخدام في الأنشطة المصرفية.	4.105	.7410	24.283	000.0	1	مرتفعة
2	يوفر نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك معلومات تتفق مع احتياجات المستخدم المتوقعة.	3.909	.7270	20.342	000.0	3	مرتفعة
3	يساهم نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك في توفير معلومات تقلل من أخطاء العمل.	4.026	.7850	21.277	000.0	2	مرتفعة
4	يوفر نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك معلومات لصناعة القرار المناسب.	3.715	.9080	14.604	000.0	5	مرتفعة
5	يتيح نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك المعلومات وقت الحاجة إليها.	3.798	.8570	17.044	000.0	4	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية	3.91	.7720				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (96.1).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد وحدة التحليل حول بعد القيمــة المضافة للمعلومات الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد وحدة المعاينة والتحليل حول مستوى القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، إذ نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم تكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد وحــدة التحليل حول الفقرات المكونة لبعد القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية في البنوك التجاريــة الأردنية حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (05.0) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية من وجهــة نظــر وحدة التحليل كان مرتفعاً.

جدول (4 ــ 3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t لمستوى القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية

ت	القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الممارسة
6	يتيح نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك معلومات مُحَدَّثة باستمرار	4.229	.6800	36.397	000.0	1	مرتفعة
7	يمتلك البنك أساليب حديثة في حصوله على البيانات اللازمة للعمليات	4.158	.7390	29.234	000.0	2	مرتفعة
8	يستخدم نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك أجهزة وبرمجيات متطورة	3.892	.9040	17.862	000.0	4	مرتفعة
9	يمكّن نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك المستخدمين من الاســتفادة مــن المعلومات بعد أن يتم استخدامها	4.032	.7490	24.582	000.0	3	مرتفعة
10	يسهل نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك عمليات إنجاز الأنشطة.	3.867	.8560	18.291	000.0	5	مرتفعة
11	يمكّن نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك متخذ القرار من تحسين عمليات اتخاذ القرار	3.584	1.070	8.897	000.0	6	متوسطة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لشراكة المزود الاستراتيجية	96.3	0.652				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (96.1).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

كما يبين الجدول (4−3) إجابات وحدة التحليل عن الفقرات المتعلقة بالقيمـــة المحدثـــة للمعلومات الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهـــذا المتغير بين (3.584−4.229) بمتوسط كلي مقداره (3.96) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع للالقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية للمعلومـــات فـــي البنـــوك التجارية الأردنية. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "**يتيح نظام المعلومات الاســـتراتيجية فـــي البنك معلومات مُحَدَّثة باستمرار**" بمتوسط حسابي بلغ (4.229) وهـــو أعلـــى مـــن المتوســـط الحسابي العام البالغ (3.960)، وانحراف معياري بلغ (.6800)، فيما حصلت الفقرة "**يمكّن نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك متخذ القرار من تحسين عمليات اتخاذ القـــرار**" على المرتبة السادسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.58) وهو أدنى من المتوسط الحـــسابي الكلـــي والبـــالغ (3.96) وانحراف معياري (1.070).

ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد وحدة التحليل حول بعد القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد وحدة التحليل حول مستوى القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، إذ نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم تكن هناك اختلافات جديرة في وجهات نظـــر أفـــراد وحـــدة التحليل حول الفقرات المكونة لبعد القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية في البنوك التجاريـــة الأردنية حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (05.0) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية من وجهـــة نظـــر وحدة التحليل كان مرتفعاً.

جدول (4 ــ 4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى الاداء الفردي للموظف في البنوك التجارية الأردنية

ت	الاداء الفردي للموظف	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الممارسة
12	يساهم نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك في رفع مستوى أداء الفرد العامل فيه.	3.979	.9770	14.646	000.0	1	مرتفعة
13	يمكّن نظام المعلومات الاستراتيجية الموظفين من التميز في أدائهم.	3.747	0.673	8.879	000.0	2	مرتفعة
14	يمكّن نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك من رفع قدرة العاملين على التطور والتقدم.	3.677	.9530	6.439	000.0	3	مرتفعة
15	يوفر نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك برامج تدريبية لزيادة فاعلية الموظفين.	3.652	0.804	3.248	001.0	5	متوسطة
16	يمكّن نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك برامج للموظفين تساعد في تقديم الخدمة بطرق متنوعة.	3.669	.9870	9.080	000.0	4	متوسطة
17	يوفر نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك برامج للموظفين تساعد في التواصل مع العملاء بشكل مستمر.	3.599	.9850	5.109	000.0	6	متوسطة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للتشارك في المعلومات	3.760	0.735				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (1.96).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

وأخيراً، يبين الجدول (4 ــ 4) إجابات وحدة التحليل عن العبارات المتعلقة بمستوى الاداء الفردي للموظف في البنوك التجارية الأردنية. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.599 ــ 3.979) بمتوسط كلي مقداره (3.76) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع لمستوى للاداء الفردي للموظف في البنوك التجارية الأردنية. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة " **يساهم نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك في رفع مستوى أداء الفرد العامل فيه**" بمتوسط حسابي بلغ (3.979) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.76)، وانحراف معياري بلغ (.9770)، فيما حصلت الفقرة " **يوفر نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك برامج للموظفين تساعد في التواصل مع العملاء بشكل مستمر**" على المرتبة السادسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.599) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.76) وانحراف معياري (.9850).

ويبين الجدول (4 ــ 4) أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد وحدة المعاينة والتحليل حول بعد مستوى ممارسة التشارك في المعلومات في البنوك التجارية في الأردن بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد وحدة التحليل حول مستوى الاداء الفردي للموظف في البنوك التجارية الأردنية. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، إذ نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم تكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد وحدة التحليل حول العبارات المكونة لبعد الاداء الفردي للموظف في البنوك التجارية الأردنية، حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (05.0) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى الاداء الفردي للموظف في البنوك التجارية الأردنية من وجهة نظر وحدة التحليل كان مرتفعاً نسبيا.

جدول (4 ــ 5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى الأداء التنظيمي في البنوك التجارية الأردنية

ت	الأداء التنظيمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى المرونة
18	يمكّن نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك التكيف مع البيئة الخارجية.	3.762	.7270	21.540	000.0	1	مرتفعة
19	يمكّن نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك من الحصول على معلومات دقيقة من البيئة الخارجية.	3.572	.8080	17.485	000.0	2	متوسطة
20	يمتلك البنك برامج مخططة للحصول على المعلومات الاستراتيجية.	3.500	1.013	9.030	000.0	6	متوسطة
21	يساهم نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك في تحقيق الأهداف بدرجة عالية.	3.555	.8890	14.369	000.0	3	متوسطة
22	يمكّن نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك من الارتقاء بمستويات الأداء.	3.531	.9670	10.798	000.0	4	متوسطة
23	يتيح نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك من الاستفادة من المعلومات المخزنة لتطوير مهارات العاملين	3.501	1.029	9.491	000.0	5	متوسطة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للاداء التنظيمي	57.3	0.732				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (1.96).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

إذ يوضح الجدول (4 – 5) إجابات وحدة التحليل عن العبارات المتعلقة بمستوى الأداء التنظيمي في البنوك التجارية الأردنية. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.500 - 3.762) بمتوسط مقداره (3.57) الذي يشير إلى المستوى المتوشط للاداء التنظيمي في البنوك التجارية الأردنية. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة " **يمكّن نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك التكيف مع البيئة الخارجية** " بمتوسط حسابي بلغ (3.762) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.57)، وانحراف معياري بلغ (7270.)، فيما حصلت الفقرة

"**يمتلك البنك برامج مخططة للحصول على المعلومات الاستراتيجية**" على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.500) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.57) وانحراف معياري (1.013).

ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد وحدة التحليل حول مستوى الأداء التنظيمي في البنوك التجارية الأردنية بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد وحدة التحليل حول مستوى الأداء التنظيمي في البنوك التجارية الأردنية. ويشير الجدول (4 – 5) أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، إذ نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم تكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد وحدة التحليل حول العبارات المكونة للاداء التنظيمي في البنوك التجارية الأردنية، حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (05.0) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى الأداء التنظيمي في البنوك التجارية الأردنية من وجهة نظر وحدة التحليل كان متوسط.

جدول (4 – 6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى استخدام النظام في البنوك التجارية الأردنية

ت	استخدام النظام	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى المرونة
24	يتسم نظام المعلومات الاستراتيجية المتوفر في البنك بالبساطة.	3.767	.8310	16.999	000.0	1	مرتفعة
25	يُسهّل نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك الاستعمال حتى لغير المختصين.	3.639	.8340	17.742	000.0	3	متوسطة
26	يساعد نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك في حل مشكلات العمل.	3.658	.8670	14.238	000.0	2	متوسطة
27	يُسهّل نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك على العاملين من التعامل مع برمجيات النظام بسهولة.	3.372	.9350	9.780	000.0	4	متوسطة
28	يتفاعل نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك مع العاملين باستمرار.	3.322	.9660	7.118	000.0	5	متوسطة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لاستخدام النظام	3.55	0.851				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (1.96).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

كما يبين الجدول (4 ــ 6) إجابات وحدة والتحليل عن العبارات المتعلقة بمستوى استخدام النظام في البنوك التجارية الأردنية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.322 ــ 3.767) بمتوسط مقداره (3.55) الذي يشير إلى المستوى المتوسط لاستخدام النظام في البنوك التجارية الأردنية. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة " **يتسم نظام المعلومات الاستراتيجية المتوفر في البنك بالبساطة**" بمتوسط حسابي بلغ (3.767) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.55)، وانحراف معياري بلغ (8310.)، فيما حصلت الفقرة " **يتفاعل نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك مع العاملين باستمرار**" على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.322) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.55) وانحراف معياري (9660.).

ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد وحدة التحليل حول مستوى استخدام النظام في البنوك التجارية الأردنية بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد وحدة التحليل حول مستوى استخدام النظام في البنوك التجارية الأردنية. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، إذ نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم تكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد وحدة التحليل حول العبارات المكونة لاستخدام في البنوك التجارية الأردنية حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (05.0) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى استخدام النظام في البنوك التجارية الأردنية من وجهة نظر وحدة والتحليل كان متوسطا.

ثانياً: الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية

السؤال الثاني:ما مستوى تصورات المبحوثين نحو تحقيق الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية؟

لوصف وتحليل الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية، لجأ الباحث إلى إستخدام المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية، والإختبار التائي "t" للتحقق من معنوية الفقرة ومستوى التحقق للأولويات التنافسية، كما هو موضح بالجداول (4 ــ 7).

الجدول (4 ــ 7)

المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والإختبار التائي "t" ومستوى الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية

ت	الأولويات التنافسية	عدد الفقرات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب الأهمية النسبية	مستوى التحقق
1	التكلفة	5	77.3	50.0	13.486	000.0	1	مرتفع
2	الجودة	5	51.3	58.0	14.522	000.0	4	متوسط
3	المرونة	5	68.3	68.0	19.877	000.0	2	مرتفع
4	التسليم	4	53.3	63.0	12.997	000.0	3	متوسط
	المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري العام للأولويات التنافسية	19	3.62	.5730	16.238	000.0	–	متوسط

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (96.1).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالإستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

إذ يشير الجدول (4 ــ 7) إلى مستوى الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية (3.53 ــ 3.77075)، أما المتوسط الحسابي العام لمستوى تحقق الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية فكان (3.62) وبمستوى تحقق متوسط على مقياس ليكرت الخماسي. وقد جاءت ميزة التكلفة بالمرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.77) وإنحراف معياري (5000.) وبمستوى تحقق مرتفع. فيما جاءت ميزة المرونة بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.68) وإنحراف معياري (680.) وحصلت على مستوى تحقق مرتفع. ثم جاءت أولوية التسليم بالمرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي بلغ (3.53) وإنحراف معياري (6300.) وبمستوى تحقق مرتفع، واخيراً، وبالمرتبة جاءت أولوية الجودة بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.51) وإنحراف معياري (580.) وحصلت على مستوى تحقق ممتوسط أيضاً.

كما يوضح الجدول (4–7) التشتت في إستجابات أفراد عينة الدراسة حول الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية، وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد وحدة المعاينة والتحليل حول تحقق الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، حيث نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة لم يكن هناك إختلافات في وجهات نظر أفراد وحدة المعاينة والتحليل حول تحقق الأولويات التنافسية، حيث كانت كافة مستويات الدلالة

أقل من (05.0) لجميع الأولويات. وبشكل عام يتبين أن مستوى تحقق الأولويات التنافسية في البنــوك التجارية الأردنية من وجهة نظر وحدة والتحليل كانت متوسطة.

وبناء على ما تقدم تبيّن للباحث أن أفراد عينة التحليل متفقون بوضــوح حــول ســعي إدارات البنوك التجارية الأردنية الى اعتماد إستراتيجية تخفيض التكاليف، وإن شعارها هو تقديم المنتجات بأقل الأسعار، وإنّها تسعى إلى تقديم منتجات بأسعار تنافــسية مقارنـــة بالمنظمـــات المنافسة الاخرى مع تركيزها على أولويات المرونة والتسليم في الوقت المحدد.

أما بالنسبة لفقرات كل أولوية من الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية المحددة فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والإختبار التائي "t" للتحقق من معنوية الفقرة وأهمية الفقرة، كما هو موضح بالجداول(4–8)؛ (4–9)؛ (4–10)؛ (4–11).

جدول (4–8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى تحقق أولوية التكلفة في البنوك التجارية الأردنية

ت	أولوية التكلفة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى التحقق
29	تُعد خفض كلفة الخدمة من أولويـــات أهداف البنك.	3.96	.6800	12.175	000.0	1	مرتفع
30	يدعم البنك أنشطة البحث والتطـــوير من أجـــل تخفـــيض كلفـــة الإنتـــاج والخدمات.	3.86	.720	14.735	000.0	2	مرتفع
31	تتسم كلفة الخدمات المقدمة في البنـــك بالانخفاض مقارنة بالبنوك الأخرى.	3.70	.810	13.662	000.0	4	مرتفع
32	حقق البنك زيادة في الحصة الـــسوقية من خلال سياسة تخفيض التكلفة	3.74	.830	11.598	000.0	3	مرتفع
33	يسعى البنك إلـــى خفـــض تكـــاليف الخدمات باستمرار	3.62	.910	16.363	000.0	5	متوسط
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لأولوية التكلفة	77.3	0.73				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (96.1).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

إذ يوضح الجدول (4−8) إجابات وحدة التحليل عن العبارات المتعلقة بأولوية التكلفة في البنوك التجارية الأردنية. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.62 ــ 3.96) بمتوسط مقداره (3.77) الذي يشير إلى المستوى المرتفع لأولوية التكلفة في البنـــوك التجاريـــة الأردنية. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "**تُعد خفض كلفة الخدمة من أولويات أهداف البنك**" بمتوسط حسابي بلغ (3.96) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.77)، وانحـــراف معياري بلغ (.680)، فيما حصلت الفقرة " **يسعى البنك إلى خفض تكاليف الخدمات باستمرار**" على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.62) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.77) وانحراف معياري (.910).

ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد وحدة التحليل حـــول أولويـــة التكلفة في البنوك التجارية الأردنية بفقراته، وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد وحدة التحليل حول مستوى تحقق أولوية التكلفة في البنوك التجارية الأردنية. ويشير الجدول (4 ــ 8) أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، إذ نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم تكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد وحدة التحليل حول العبارات المكونة لأولوية التكلفة، حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (05.0) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى أولوية التكلفة في البنوك التجارية الأردنية من وجهة نظر وحدة التحليل كانت مرتفعة.

وبناء على ما تقدم تبيّن للباحث أن أفراد عينة الدراسة متفقون بوضـــوح حـــول ســـعي إدارات البنوك التجارية الأردنية إلى اعتماد إستراتيجية تخفيض التكاليف، وإن شعارها هو تقديم المنتجات بأقل الأسعار، وإنّها تسعى إلى تقديم منتجات بأسعار تنافسية مقارنة بالمنظمات المنافـــسة، وهـــذا يدعمـــه عمليات البحث والتطوير التي تسخرها البنوك التجارية الأردنية في سبيل الوصول الى اقل التكـــاليف لافي تقديم منتجاتها، كما انها تعمل على زيادة حصتها السوقية من خلال تركيزها على خفض تكاليف عملياتها التي سوف تؤول الى خفض الاسعار مما يعني استقطاب العملاء نحو الادخار والاســـتثمار او الشراء لمنتجاتها التي تلبي طلب العميل وتحقق القيمة المضافة له.

جدول (4 ــ 9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى تحقق أولوية الجودة في البنوك التجارية الأردنية

ت	أولوية الجودة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى التحقق
34	يسعى البنك إلى جعل مواصفات الخدمات مطابقة مع المواصفات المتوقعة والمطلوبة من الزبون.	3.77	00.67	12.12	000.0	1	مرتفع
35	يعمل البنك على تحسين الوعي النوعي للأفراد العاملين لديه باستمرار.	3.65	00.59	17.43	000.0	3	متوسط
36	يسعى البنك إلى تخفيض نسبة الخطأ في الخدمات المقدمة باستمرار.	3.69	00.9	12.86	000.0	2	مرتفع
37	يمتلك البنك سياسة واضحة وموثوقة للجودة.	3.09	00.6	13.49	000.0	5	متوسط
38	يهتم البنك باحترام آراء الزبائن بالخدمة المقدمة لهم.	3.34	00.7	12.19	000.0	4	متوسط
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لأولوية الجودة	51.3	58.0				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (96.1).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

كما يبين الجدول (4 ــ 9) إجابات وحدة التحليل عن العبارات المتعلقة بأولوية تحقق الجودة في البنوك التجارية الأردنية. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.34 ــ 3.77) بمتوسط مقداره (3.51) الذي يشير إلى المستوى المتوسط لتحقق أولوية الجودة في البنوك التجارية الأردن. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة " **يسعى البنك إلى جعل مواصفات الخدمات مطابقة مع المواصفات المتوقعة والمطلوبة من الزبون**" بمتوسط حسابي بلغ (3.77) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.51)، وانحراف معياري بلغ (.670)، فيما حصلت الفقرة " **يمتلك البنك سياسة واضحة وموثوقة للجودة**" على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.09) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.51) وانحراف معياري (.600).

ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد وحدة التحليل حول تحقق أولوية الجودة في البنوك التجارية الأردنية بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد وحدة التحليل حول مستوى تحقق أولوية الجودة في البنوك التجارية الأردنية. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، إذ نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم تكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد وحدة التحليل حول العبارات المكونة لأولوية الجودة في البنوك التجارية الأردنية، حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (05.0) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى تحقق أولوية الجودة في البنوك التجارية الأردنية من وجهة نظر وحدة التحليل كانت متوسطة.

وبناء على ما تقدم تبيّن للباحث أن أفراد عينة الدراسة متفقون بشكلٍ واضح حول قيام البنوك التجارية الأردنية المبحوثة من تقديم منتجات ذات جودة عالية للزبائن وأن استخدام معايير متقدمة في تبني الجودة بتلبية حاجات العملاء المتغيرة باستمرار، وأنها تستجيب للتغيرات المطلوبة من خلال تركيزها على مواصفات الخدمات بما يتوقعه العملاء، ومحاولة ربط هذه الثقافة بالعاملين في البنك والادارة كنوع من ترسيخ الثقافة التنظيمية في هذه البنوك، وبالتالي محاولتها خفض الاخطاء التي يمكن ان تحدث او من المتوقع ان تحدث اثناء تادية الخدمات، وهذا كله يعززه السياسة الواضحة من البنوك تجاه تبنيها أولوية الجودة في خدماتها، وهذا كله تعكسه الاراء التي يتلقاها البنك من العملاء الذين يرسخ علاقته معهم من خلال تفعيل التغذية الراجعة بينه وبينهم.

جدول (4 ــ 10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى أولوية المرونة في البنوك التجارية الأردنية

ت	أولوية المرونة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى المرونة
39	يوجد في البنك قابلية لتقديم الخدمات المتنوعة في الوقت المطلوب.	3.96	.720	21.54	000.0	1	مرتفعة
40	يقوم البنك بتطوير الخـدمات وعملياتهـا لتقـديم خدمات جديدة.	3.86	.810	17.48	000.0	2	مرتفعة
41	يمتلك العاملون في البنك مهارات متعددة تجعلهـم قادرين على أداء أكثر من وظيفة أو عمل.	3.35	0.68	8.16	000.0	5	متوسطة
42	لدى البنك مجموعة واسعة من العمليات والأنشطة المعرفية التي تلبي الحاجـات المختلفـة لفئـات المتعاملين.	3.51	.770	10.79	000.0	4	متوسطة
43	لدى المنظمة القدرة العالية على الاستجابة للتغيرات البيئة الخارجية	3.72	.890	14.36	000.0	3	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لأولوية المرونة	68.3	68.0				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (96.1).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

إذ يوضح الجدول (4 ــ 10) إجابات وحدة التحليل عن العبارات المتعلقة بمستوى أولوية المرونة نظم العمليات الانتاجية في البنوك التجارية في الأردن. حيث تراوحـت المتوسـطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.35 ــ 3.96) بمتوسط مقداره (3.68) الذي يشير إلى المـستوى المرتفع لأولوية المرونة في البنوك التجارية الأردنية. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة " **يوجد في البنك قابلية لتقديم الخدمات المتنوعة في الوقت المطلوب** " بمتوسط حسابي بلـغ (3.96) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.68)، وانحراف معياري بلـغ (.720)، فيمـا حصلت الفقرة " **يمتلك العاملون في البنك مهارات متعددة تجعلهم قادرين على أداء أكثر مـن وظيفة أو عمل**" على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.35) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.68) وانحراف معياري (0.68).

ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد وحدة التحليل حـول مـستوى أولوية المرونة في البنوك التجارية الأردنية بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهـات نظـر أفراد وحدة التحليل حول مستوى تحقق أولوية المرونة في البنوك التجارية الأردنيـة. ويـشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، إذ نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم تكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد وحدة التحليل حول العبارات المكونة لأولوية المرونة في البنوك التجارية الأردنية حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (05.0) لجميـع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى تحقق أولوية المرونة في البنوك التجارية الأردنية مـن وجهة نظر وحدة التحليل كانت مرتفعة نسبيا.

وبناء على ما تقدم تبيّن للباحث أن أفراد عينة الدراسة متفقون بشكلٍ واضح حـول قيـام المنظمة المبحوثة لتلبية حاجات الزبائن المتغيرة باستمرار، وأنها تستجيب للتغيرات المطلوبة من خلال تقديم البنوك الخدمات المتنوعة في التوقيت المناسب، وتطوير خدماتها لتقديم ما هو جديد، والتركيز على امتلاك الموظفين مهارات متنوعة وحديثة ومتعددة للقيام بتقديم الخـدمات علـى أفضل وجه مركزين بذلك على العمليات المعرفية التي تخدم هدف المرونة في تلبية الخدمات.

جدول (4 ــ 11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى تحقق أولوية التسليم في البنوك التجارية الأردنية

ت	أولوية التسليم	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى التحقق
28	تسعى المنظمة إلى تقديم منتجاتها في الوقت الملائم للزبون وذلك لأجل الحفاظ عليه.	4.05	.880	19.34	000.0	1	مرتفع
29	تستخدم المنظمة إستراتيجيات معينة في عمليات التسليم لكي تحافظ على وعودها تجاه زبائنها.	3.52	.960	12.85	000.0	2	متوسط
30	تحاول المنظمة تقليل فترة الانتظار الخاصة بزبائنها عند تسلمهم لمنتجاتها.	3.21	.960	13.43	000.0	4	متوسط
31	تحاول المنظمة إيجاد طرق حديثة لعملية التسليم ووفق ما يريده الزبون الخارجي.	3.35	.940	17.21	000.0	3	متوسط
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لأولوية التسليم	53.3	63.0				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (96.1).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

وأخيراً، يبين الجدول (4 ــ 11) إجابات وحدة المعاينة والتحليل عن العبارات المتعلقة بتحقق أولوية التسليم في البنوك التجارية الأردنية. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.52 ــ 4.05) بمتوسط مقداره (3.53) الذي يشير إلى المستوى التوسط لتحقق أولوية التسليم في البنوك التجارية الأردنية. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "**تسعى المنظمة إلى تقديم منتجاتها في الوقت الملائم للزبون وذلك لأجل الحفاظ عليه**" بمتوسط حسابي بلغ (4.05) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.53)، وانحراف معياري بلغ (880.)، فيما حصلت الفقرة " **تحاول المنظمة**

تقليل فترة الانتظار الخاصة بزبائنها عند تسلمهم لمنتجاتها" على المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.21) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.53) وانحراف معياري (960.).

ويبين الجدول (4 ـــ 11) أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد وحدة التحليل حول تحقق أولوية التسليم في البنوك التجارية الأردنية بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد وحدة التحليل حول مستوى تحقق أولوية التسليم في البنوك التجارية الأردنية. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، إذ نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم تكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد وحدة التحليل حول العبارات المكونة لأولوية التسليم في البنوك التجارية الأردنية حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (05.0) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى تحقق أولوية التسليم في البنوك التجارية الأردنية من وجهة نظر وحدة والتحليل كانت متوسطة.

وبناء على ما تقدم تبيّن للباحث ان أفراد عينة الدراسة متفقون بشكلٍ واضح حول سعي المنظمة المبحوثة من تقديم المنتجات للزبائن في الوقت المطلوب، وإن موظفي هذه المنظمة يعملون على تقليل وقت الانتظار عند تقديمهم للمنتجات، من خلال استخدام البنوك التجارية الأردنية إستراتيجيات كفؤة في عمليات التسليم لكي تحافظ على وعودها تجاه زبائنها، وبالتالي فهي تحاول تقليل فترة الانتظار الخاصة بزبائنها عند تسلمهم لمنتجاتها باعتمادها طرق حديثة لعمليات التسليم ووفق ما يرغب به العميل.

(4 ـــ 3): تحليل مدى ملاءمة البيانات لإفتراضات اختبار فرضيات الدراسة

قبل البدء في تطبيق تحليل الإنحدار لإختبار فرضيات الدراسة قام الباحث بإجراء بعض الإختبارات وذلك من أجل ضمان ملاءمة البيانات لإفتراضات تحليل الإنحدار، حيث تم التأكد من عدم وجود إرتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة Multicollinearity بإستخدام معامل تضخم التباين Variance Inflation Factor (VIF) وإختبار التباين المسموح به Tolerance لكل متغير من متغيرات الدراسة مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين المسموح به(VIF) للقيمة(10). وأن تكون قيمة التباين المسموح به Tolerance أكبر من(05.0). والجدول رقم (4 ـــ 13) يبين نتائج هذه الإختبارات.

جدول (4 ــ 12)

نتائج اختبار تضخم التباين والتباين المسموح به

ت	المتغيرات المستقلة الفرعية	VIF	Tolerance	Skewness
1	القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية	1.152	0.865	−160.0
2	القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية	1.363	0.631	−444.0
3	الاداء الفردي للموظف	1.752	0.932	−454.0
4	الأداء التنظيمي	1.662	0.772	−321.0
5	استخدام النظام	1.998	0.889	−279.0

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (4 − 12) عدم وجود تداخل خطي متعدد Multicollinearity بين أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية، وإن ما يؤكد ذلك قيم معيار إختبار معامل تضخم التباين (VIF) للأبعاد المتمثلة بـــ (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي، واستخدام النظام) والبالغة(1.152؛ 1.363؛ 1.752؛1.662؛1.998) على التوالي والتي تقل عن (10). كما يتضح أن قيم إختبار التباين المسموح به (Tolerance) تراوحت بين (0.631 − 932.0) وهي أكبر من (05.0)، وتم التأكد أيضاً من اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي باحتساب معامل الالتواء (Skewness) إذ أن البيانات تتّبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة معامل الالتواء محصورة بين (±1) والجدول (4−12) يبين نتائج هذه الاختبارات. ويعد هذا مؤشراً على عدم وجود إرتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة. وتأسيساً على ما تقدم وبعد التأكد من عدم وجود تداخل خطي بين أبعاد المتغير المستقل، وإن بيانات متغيرات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي فقد أصبح بالإمكان إختبار فرضيات الدراسة في البنوك التجارية الأردنية.

(4 ــ 4): اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسة الأولى HO

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي، واستخدام النظام) **في تحقيق الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة** ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين للانحدار (Analysis of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسة للتحقق من أثر نظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي، واستخدام النظام) في تحقيق الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية، وكما هو موضح بالجدول (4 – 13).

الجدول (4 – 13)

نتائج اختبار تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسة

المصدر	معامل R^2	مجموع المربعات	درجات الحرية DF	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة F
الانحدار	0.342	21.215	5	3.536	16.566	0.000
الخطأ		23.557	179	0.214		
الكلي		44.772	184			

***يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)**

تشير النتائج الإحصائية في الجدول(4 – 13) إلى صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسة، وأن هناك اثرا ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها(القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي، واستخدام النظام) في تحقيق الأولويات التنافسية في البنوك التجارية اعتماداً على قيمة F المحسوبة البالغة (16.566)عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول ذاته أن أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية كمتغير مستقل تفسر ما مقداره (0.342) من التباين في المتغير التابع (الأولويات التنافسية)، وهي قوة تفسيرية متوسطة نسبيا تعكس درجة مقبولةً من قوة واستقرار نموذج الدراسة. مما تقدم ترفض فرضية الدراسة الرئيسة بصورتها العدمية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على انه :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي، واستخدام النظام) **في تحقيق الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة** ($\alpha \leq 0.05$).

جدول (4 ــ 14)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر نظم المعلومات الاستراتيجية بابعادها في تحقيق الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية

ابعاد المتغير المستقل	قيمة B	الخطأ المعياري	β	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية	0.318	0.113	0.246	6.889	0.000
القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية	0.267	0.105	0.088	9.227	0.010
اداء الموظف الفردي	0.295	0.109	0.275	7.362	0.000
الأداء التنظيمي	0.118	0.102	0.306	6.776	0.002
استخدام النظام	0.238	0.113	0.109	1.676	0.061

*يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول4 (ــ 14) ومن متابعة معاملات (Beta) واختبار(t) أن أبعاد المتغير المستقل (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي) على التوالي ذوات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (الأولويات التنافسية) بدلالة وارتفاع قيم (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم Beta كما أشارت النتائج في الجدول أعلاه إلى عدم وجود أثر دال إحصائياً لبعد المتغير المستقل(استخدام النظام) في المتغير التابع (الأولويات التنافسية).

جدول (4 ــ 15)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لبيان اثر نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية

المتغير التابع	المتغيرات	(R^2) معامل التحديد	T المحسوبة	مستوى الدلالة F
الأولويات التنافسية	القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية	0.349	7.934	.0000
	القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية + القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية	0.430	6.339	.0000
	القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية + القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية + الأداء التنظيمي	0.460	9.235	.0000
	القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية + القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية + الأداء التنظيمي + الاداء الفردي للموظف	0.474	8.775	000.0

***يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)**

يوضح الجدول (4 ــ 15) أثر نظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي) في تحقيق الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لنظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي) في تحقيق الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية، إذ بلغت معاملات التحديد R^2 (0.349) القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، (0.430) القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية والقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، (0.460) القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية والقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية والأداء التنظيمي عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). (0.474) القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية والقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية والأداء التنظيمي والاداء الفردي للموظف عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

ويفسر ذلك بعدم ادراك المبحوثين لأهمية خصائص نظام المعلومات الاستراتيجي التي تنعكس ايجابيا على قدرة المستفيدين على التفاعل مع النظام، من حيث البساطة في الاستخدام وحل مشكلات العمل ونوعية البرمجيات المستخدمة بسهولة من قبل المتعاملين مع النظام. وادراكهم للجوانب المتعلقة بنظم المعلومات الاستراتيجية المتعلقة بالقيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية والقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية والاداء الفردي والتنظيمي في البنوك التجارية الأردنية.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن البنوك التجارية الأردنية تسعى لأن يتمتع نظام المعلومات الاستراتيجي فيها بالقدرة العالية للحصول على قيمة عالية للمعلومات من منطلق استراتيجي وان يتمكن نظام المعلومات الاستراتيجي من تعديل المعلومات بما يتوافق مع واقع التغيير الحاصل في البيئة المصرفية، اضافة الى تمكين الموظفين من تأدية مهام وظائفهم بدقة عالية وفاعلية في الانجاز وبما يعزز من الأداء التنظيمي لهذه البنوك.

واتفقت هذه النتائج مع دراسة (الزعبي، 2009) التي أظهرت ان هناك تباين بين ادارات المصارف التجارية الأردنية حول مخرجات نظام المعلومات الاستراتيجي في تطوير وبناء المزايا التنافسية والتفوق التنافسي، كما اتفقت مع (دراسة الغويري،2004) في وجود اثر لمدخلات نظم المعلومات الاستراتيجية وعملياتها وخصائصها في تحقيق المزايا التنافسية (الكلفة الاقل، التميز، النمو، الابداع، التحالفات) في شركات الاتصلات الأردنية موبايلكم وشركة الملكية الأردنية. ودراسة (الحياري، 2007) التي اكدت على ان فاعلية نظم المعلومات الادارية تعزز من ربحية ومبيعات وانتاجية الشركات المساهمة العامة الأردنية.

واختلف نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (الكساسبة، 2007) التي اكدت على ان نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات تعزز من فاعلية الاداء المؤسسي في مؤسسة المناطق الحرة باستثناء الهدف العائد على التكلفة كميزة تنافسية لهذه المؤسسات.

وللتحقق من تأثير نظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها في كل بعد من أبعاد الأولويات التنافسية (التكلفة، والجودة، والمرونة، والتسليم) في البنوك التجارية الأردنية، قام الباحث بتجزئة الفرضية الرئيسة الأولى إلى اربعة فرضيات فرعية، وكما هو موضح أدناه.

الفرضية الفرعية الأولى $HO_{.1}$

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي، واستخدام النظام) **في تحقيق أولوية التكلفة في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة** ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين للانحدار (Analysis of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الاولى للتحقق من أثر نظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها(القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي، واستخدام النظام) في تحقيق أولوية التكلفة في البنوك التجارية الأردنية، وكما هو موضح بالجدول (4 – 16).

الجدول (4 – 16)

نتائج اختبار تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النمموذج لاختبار الفرضية الفرعية الاولى

المصدر	معامل R^2	مجموع المربعات	درجات الحريةDF	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة F
الانحدار	0.397	22.072	5	3.679	13.088	0.000
الخطأ		30.917	179	0.281		
الكلي		52.988	184			

*** يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)**

تشير النتائج الإحصائية في الجدول (4 – 16) إلى صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الاولى، وأن هناك اثرا ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها(القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي، واستخدام النظام) في تحقيق أولوية التكلفة في البنوك التجارية اعتماداً على قيمة F المحسوبة البالغة (13.088)عند مستوى دلالة (0.000) وهي معنوية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$). كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول ذاته أن أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية كمتغير مستقل تفسر ما مقداره (0.397) من التباين في المتغير التابع(أولوية التكلفة)، وهي قوة تفسيرية متوسطة مقبولة نسبيا تعكس درجة مقبولةً من قوة واستقرار نموذج الدراسة. مما تقدم ترفض فرضية الدراسة الفرعية الاولى بصورتها العدمية، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي، واستخدام النظام) **في تحقيق أولوية التكلفة في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة** ($\alpha \leq$ 0.05).

جدول (4 ــ 17)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر نظم المعلومات الاستراتيجية بابعادها في تحقيق أولوية التكلفة في البنوك التجارية الأردنية

ابعاد المتغير المستقل	قيمة B	الخطأ المعياري	β	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية	0.401	0.130	0.304	9.089	0.002
القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية	0.207	0.120	0.088-	0.966-	0.231
اداء الموظف الفردي	0.305	0.129	0.195	6.552	0.030
الأداء التنظيمي	0.118	0.109	0.297	7.733	0.000
استخدام النظام	0.238	0.117	0.109-	1.226	0.651

***يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq$ 0.05)**

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول4 (ــ 17) ومن متابعة معاملات(Beta) واختبار(t) أن أبعاد المتغير المستقل (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي)على التوالي ذوات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع(أولوية التكلفة) بدلالة وارتفاع قيم (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ 0.05) والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم Beta كما أشارت النتائج في الجدول أعلاه إلى عدم وجود أثر دال إحصائياً لبعدي المتغير المستقل (القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، واستخدام النظام) في المتغير التابع (أولوية التكلفة).

جدول (4 ــ 18)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لبيان اثر نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق أولوية التكلفة في البنوك التجارية الأردنية

المتغير التابع	المتغيرات	(R^2) معامل التحديد	T المحسوبة	مستوى الدلالة F
أولوية التكلفة	القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية	0.309	4.331	.0000
	القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية + الاداء الفردي للموظف	0.328	4.776	.0000
	القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية + الاداء الفردي للموظف + الأداء التنظيمي	0.351	5.835	.0000

*** يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \le 0.05$)**

يوضح الجدول (4 ــ 18) أثر نظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي) في تحقيق أولوية التكلفة في البنوك التجارية الأردنية. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لنظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي) في تحقيق أولوية التكلفة في البنوك التجارية الأردنية، إذ بلغت معاملات التحديد R^2 (0.309) القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية عند مستوى ($\alpha \le 0.05$)، (0.328) القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية والاداء الفردي للموظف عند مستوى ($\alpha \le 0.05$)، (0.351) القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي عند مستوى ($\alpha \le 0.05$).

الفرضية الفرعية الثانية

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي، واستخدام النظام) **في تحقيق أولوية الجودة في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة**($\alpha \le 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين للانحدار (Analysis of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية للتحقق من أثر نظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها(القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والقيمة المحدثة للمعلومات

الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي، واستخدام النظام) في تحقيق أولوية الجودة في البنوك التجارية الأردنية، وكما هو موضح بالجدول (4 – 19).

الجدول (4 – 19)

نتائج اختبار تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النمموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

المصدر	معامل R^2	مجموع المربعات	درجات الحريةDF	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة F
الانحدار	0.388	27.968	5	4.661	11.599	0.000
الخطأ		44.205	179	0.402		
الكلي		72.173	184			

***يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)**

تشير النتائج الإحصائية في الجدول (4 – 19) إلى صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية، وأن هناك اثرا ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها(القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي، واستخدام النظام) في تحقيق أولوية الجودة في البنوك التجارية اعتماداً على قيمة F المحسوبة البالغة (11.599)عند مستوى دلالة(0.000) وهي معنوية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$). كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول ذاته أن أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية كمتغير مستقل تفسر ما مقداره (0.388) من التباين في المتغير التابع (أولوية الجودة)، وهي قوة تفسيرية متوسطة مقبولة نسبيا تعكس درجة مقبولةً من قوة واستقرار نموذج الدراسة. مما تقدم ترفض فرضية الدراسة الفرعية الثانية بصورتها العدمية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على انه :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي، واستخدام النظام) **في تحقيق أولوية الجودة في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة** ($\alpha \leq 0.05$).

جدول (4 ــ 20)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر نظم المعلومات الاستراتيجية بابعادها في تحقيق أولوية الجودة في البنوك التجارية الأردنية

ابعاد المتغير المستقل	قيمة B	الخطأ المعياري	β	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية	0.311	0.155	0.202	9.089	0.042
القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية	0.231-	0.144	0.174-	0.966-	0.110
اداء الموظف الفردي	0.455	0.150	0.369	6.552	0.003
الأداء التنظيمي	0.306	0.131	0.237	7.733	0.020
استخدام النظام	0.228-	0.155	0.145-	1.226	0.143

***يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)**

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول4 (ــ 20) ومــن متابعــة معــاملات (Beta) واختبار(t) أن أبعاد المتغير المستقل (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي)على التوالي ذوات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع(أولوية الجودة) بدلالة وارتفاع قيم (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) والقــوة التأثيريــة الدالــة إحصائياً لقيم Beta كما أشارت النتائج في الجدول أعلاه إلى عدم وجود أثر دال إحصائياً لبعدي المتغير المستقل(القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، واستخدام النظام) في المتغير التابع(أولوية الجودة).

جدول (4 ــ 21)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لبيان اثر نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق أولوية الجودة في البنوك التجارية الأردنية

المتغير التابع	المتغيرات	(R^2) معامل التحديد	T المحسوبة	مستوى الدلالة F
أولوية الجودة	الاداء الفردي للموظف	0.295	3.912	.0000
	الاداء الفردي للموظف + القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية	0.335	4.222	.0000
	الاداء الفردي للموظف + القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية + الأداء التنظيمي	0.368	5.125	.0100

***يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \le 0.05$)**

يوضح الجدول (4 ــ 18) أثر نظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي) في تحقيق أولوية الجودة في البنوك التجارية الأردنية. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لنظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها(القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي) في تحقيق أولوية الجودة في البنوك التجارية الأردنية، إذ بلغت معاملات التحديد R^2 (0.295) للاداء الفردي للموظف عند مستوى ($\alpha \le 0.05$)، (0.335) للاداء الفردي للموظف والقيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية عند مستوى ($\alpha \le 0.05$)، (0.368)، للاداء الفردي للموظف والقيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والأداء التنظيمي عند مستوى ($\alpha \le 0.05$).

الفرضية الفرعية الثالثة

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي، واستخدام النظام) **في تحقيق أولوية المرونة في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة**($\alpha \le 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين للانحدار (Analysis of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة للتحقق من أثر نظم المعلومات

الاستراتيجية بأبعادها(القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي، واستخدام النظام) في تحقيق أولوية المرونة في البنوك التجارية الأردنية، وكما هو موضح بالجدول (4 – 22).

الجدول (4 – 22)

نتائج اختبار تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

المصدر	معامل R^2	مجموع المربعات	درجات الحريةDF	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة F
الانحدار	0.399	19.228	5	3.205	12.152	0.000
الخطأ		29.008	179	0.264		
الكلي		48.236	184			

***يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)**

تشير النتائج الإحصائية في الجدول (4 – 22) إلى صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية، وأن هناك اثرا ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها(القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي، واستخدام النظام) في تحقيق أولوية المرونة في البنوك التجارية اعتماداً على قيمة F المحسوبة البالغة (12.152)عند مستوى دلالة (0.000) وهي معنوية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$). كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول ذاته أن أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية كمتغير مستقل تفسر ما مقداره (0.399) من التباين في المتغير التابع(أولوية المرونة)، وهي قوة تفسيرية متوسطة مقبولة نسبيا تعكس درجة مقبولةً من قوة واستقرار نموذج الدراسة. مما تقدم ترفض فرضية الدراسة الفرعية الثالثة بصورتها العدمية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي، واستخدام النظام) **في تحقيق أولوية المرونة في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة** ($\alpha \leq 0.05$).

جدول (4 ــ 23)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر نظم المعلومات الاستراتيجية بابعادها في تحقيق أولوية المرونة في البنوك التجارية الأردنية

ابعاد المتغير المستقل	قيمة B	الخطأ المعياري	β	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية	0.196	0.126	0.156	6.011	0.000
القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية	-0.179	0.117	-0.164	-1.533	0.128
اداء الموظف الفردي	0.257	0.121	0.255	5.123	0.036
الأداء التنظيمي	-0.057	0.106	0.297	1.221	0.120
استخدام النظام	-0.241	0.126	-0.045	0.529	0.651

***يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)**

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول4 (ــ 23) ومن متابعة معاملات (Beta) واختبار(t) أن أبعاد المتغير المستقل (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف) على التوالي ذوات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع(أولوية المرونة) بدلالة وارتفاع قيم (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم Beta كما أشارت النتائج في الجدول أعلاه إلى عدم وجود أثر دال إحصائياً لابعاد المتغير المستقل (القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، والأداء التنظيمي، واستخدام النظام) في المتغير التابع(أولوية المرونة).

جدول (4 ــ 24)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لبيان اثر نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق أولوية المرونة في البنوك التجارية الأردنية

المتغير التابع	المتغيرات	(R^2) معامل التحديد	T المحسوبة	مستوى الدلالة F
أولوية المرونة	القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية	0.291	6.863	.0010
	القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية + الاداء الفردي للموظف	0.353	3.312	.0440

***يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)**

يوضح الجدول (4 ــ 24) أثر نظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف) في تحقيق أولوية المرونة في البنوك التجارية الأردنية. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لنظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها(القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف) في تحقيق أولوية المرونة في البنوك التجارية الأردنية، إذ بلغت معاملات التحديد R^2 (0.291) القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية عند مستوى ($0.05 \leq \alpha$)، (0.353) القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية والاداء الفردي للموظف عند مستوى ($0.05 \leq \alpha$).

الفرضية الفرعية الرابعة

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي، واستخدام النظام) **في تحقيق أولوية التسليم في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة**($0.05 \leq \alpha$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين للانحدار (Analysis of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة للتحقق من أثر نظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها(القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي، واستخدام النظام) في تحقيق أولوية التسليم في البنوك التجارية الأردنية، وكما هو موضح بالجدول (4 − 25).

الجدول (4 – 25)

نتائج اختبار تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النمموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة

المصدر	معامل R^2	مجموع المربعات	درجات الحريةDF	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة F
الانحدار	0.351	24.458	5	4.076	9.910	0.000
الخطأ		45.245	179	0.411		
الكلي		69.703	184			

***يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)**

تشير النتائج الإحصائية في الجدول (4 – 25) إلى صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة، وأن هناك اثرا ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لنظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي، واستخدام النظام) في تحقيق أولوية التسليم في البنوك التجارية اعتماداً على قيمة F المحسوبة البالغة (9.910)عند مستوى دلالة(0.000) وهي معنوية عند مستوى دلالة($0.05 \geq \alpha$). كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول ذاته أن أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية كمتغير مستقل تفسر ما مقداره (0.351) من التباين في المتغير التابع(أولوية التسليم)، وهي قوة تفسيرية متوسطة مقبولة نسبيا تعكس درجة مقبولةً من قوة واستقرار نموذج الدراسة. مما تقدم ترفض فرضية الدراسة الفرعية الرابعة بصورتها العدمية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على انه :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف، والأداء التنظيمي، واستخدام النظام) **في تحقيق أولوية التسليم في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة** ($\alpha \leq$ 0.05).

جدول (4 ـــ 26)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر نظم المعلومات الاستراتيجية بابعادها في تحقيق أولوية التسليم في البنوك التجارية الأردنية

ابعاد المتغير المستقل	قيمة B	الخطأ المعياري	β	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية	0.369	0.157	0.244	2.348	0.000
القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية	0.004-	0.146	0.003-	0.024-	0.128
اداء الموظف الفردي	0.297	0.151	0.245	5.123	0.006
الأداء التنظيمي	0.194-	0.157	0.125-	1.238-	0.218
استخدام النظام	0.049-	0.141	0.037-	0.379-	0.728

***يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)**

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول4 (ــ 26) ومن متابعة معاملات (Beta) واختبار(t) أن أبعاد المتغير المستقل (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف) على التوالي ذوات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (أولوية التسليم) بدلالة وارتفاع قيم (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيمBeta كما أشارت النتائج في الجدول أعلاه إلى عدم وجود أثر دال إحصائياً لابعاد المتغير المستقل (القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، والأداء التنظيمي، واستخدام النظام) في المتغير التابع (أولوية التسليم).

جدول (4 ــ 27)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لبيان اثر نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق أولوية التسليم في البنوك التجارية الأردنية

المتغير التابع	المتغيرات	(R^2) معامل التحديد	T المحسوبة	مستوى الدلالة F
أولوية المرونة	القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية	0.258	3.998	.0000
	القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية + الاداء الفردي للموظف +	0.315	3.083	.0030

*** يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)**

يوضح الجدول (4 ــ 27) أثر نظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف) في تحقيق أولوية التسليم في البنوك التجارية الأردنية. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لنظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها(القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي للموظف) في تحقيق أولوية التسليم في البنوك التجارية الأردنية، إذ بلغت معاملات التحديد R^2 (0.258) القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$)، (0.315) القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية والاداء الفردي للموظف عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$).

الـــفـــصل الخامس

النتائج والتوصيات

(5 ــ 1): النتائج

(5 ــ 2): التوصيات

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

يتضمن هذا الفصل ملخصاً لأهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة، وأهم التوصيات المقترحة على ضوء النتائج والتي يأمل الباحث في أن تساهم هذه التوصيات في تعزيز نقاط القوة ودعمها، كذلك معالجة نقاط الضعف وتصحيحها من أجل تحقيق الهدف الرئيس من هذه الدراسة وهو التعرف على أثر انظم المعلومات الإستراتيجية في تحقيق الأولويات التنافسية، وذلك من أجل تحقيق الأولويات التنافسية من خلال نظم المعلومات الإستراتيجية، كأحد عوامل التميز والنجاح في المنظمة وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للعملاء في البنوك التجارية الأردنية.

(5 ـ 1): النتائج

(5 ـ 1 ـ 1): النتائج المتعلقة بالتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة الديمغرافية والوظيفية

بينت نتائج الدراسة ان نسسبة الذكور تفوق نسبة الاناث في عينة الدراسة. ويعزو الباحث ذلك إلى طبيعة البيئة الأردنية وثقافة المجتمع التي تلعب دوراً كبيراً، حيث إن أغلب الإنـاث فـي الأردن يفضلن العمل في مجال التربية والتعليم، كما أن معظم الإناث ليس عندهن الاهتمام بتطوير المسار الوظيفي والوصول إلى مراكز قيادية بسبب الانشغال والاهتمام بالأسرة، بالإضـافة إلـى متطلبات المراكز القيادية مثل السفر المتكرر للخارج، والبقاء خارج أوقات الدوام لأداء أعمـال إضافية، والدورات التدريبية المتعددة، تجعل الذكور أقدر على الإيفا ء بهذه المتطلبات أكثر.

واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الزعبي (2009) التي أظهرت أن نسبة الذكور أكثـر مـن الإناث العاملات في الجامعات الأردنية؛ حيث أظهرت نتائج الدراسة أن نسبة الذكور 77.2%، ونـسبة الإناث 22.8%، كما وتتفق هذه النتائج مع دراسة الجداية (2008) التي أكدت أن نسبة الـذكور التـي تشغل مراكز قيادية أكثر من الإناث في الشركات المساهمة العامـة فـي الأردن. ودارسـة الزعبـي (1999) التي اشارت الى تفوق نسبة الذكور على الاناث في المصارف التجارية الأردنية.

بينت نتائج الدراسة ان الفئة العمرية الاكثر في عينة الدراسة هي فئـة 40-30- سـنة، ويعزو الباحث ذلك إلى أن الوصول إلى خبرة عالية وتجربة قوية ومناصب إدارية عليا يتطلـب عدد سنوات خدمة معينة وقليل من الناس من يجتاز هذه ا لمستويات بعدد سنوات خدمة مـنخفض نسبياً، بحيث يصبح لديهم دراية أكثر بالمنظمة ومتطلبات المراكز القيادية، كما أن هذه المرحلـة يمكن ان يطلق عليها مرحلة النضج والوعي المتكامل. ودليل ذلك قوله تعالى "**وَوَصَّيْنَا الْإِنْسَانَ بِوَالِدَيْهِ إِحْسَانًا حَمَلَتْهُ أُمُّهُ كُرْهًا وَوَضَعَتْهُ كُرْهًا وَحَمْلُهُ وَفِصَالُهُ ثَلَاثُونَ شَهْرًا حَتَّى إِذَا بَلَغَ أَشُدَّهُ**

وَبَلَغَ أَرْبَعِينَ سَنَةً قَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَصْلِحْ لِي فِي ذُرِّيَّتِي إِنِّي تُبْتُ إِلَيْكَ وَإِنِّي مِنَ الْمُسْلِمِينَ".

و**يتضح** من النتائج أعلاه، أن أعلى نسبة كانت لسنوات الخبرة من15 سنة فأكثر، وهذا يؤكد على ضرورة تمتع غالبية المديرين بعدد سنوات خبرة تزيد عن 15 سنة، مما يساعد المديرين على أن يكونوا مؤثرين ويتحكمون بزمام العمل في المنظمة ومواجهة التحديات التي تواجههم، وتزيد من قدرتهم على التعامل مع المستجدات واتخاذ قرارات تتوافق وأخلاقيات العمل والمنظمة، وهذه النتائج أكدت على ضرورة تمتع المديرين بعدد سنوات يزيد عن 15 سنة، بحيث يعزز قدرتهم على الإدارة والقيادة واتخاذ القرارات الهامة.

بينت النتائج أن غالبية أفراد العينة هم ممن يحملون درجة البكالوريوس في حين كانت نسبة افراد العينة ممن يحملون درجة الدبلوم والدراسات العليا منخفضة مقارنة بدرجة البكالوريوس.

يتضح من النتائج أن غالبية المديرين في البنوك التجارية الأردنية يحملون درجة البكالوريوس، كما أن هناك نسبة لا بأس بها من حملة الدراسات العليا، وهذا يدلل على حرص البنوك التجارية الأردنية على أن يتمتع موظفوها بمؤهلات علمية معينة حسب متطلبات المنصب الوظيفي، إذ إن اختيار المدير المناسب في المكان المناسب يوفر للمنظمة فرص نجاح أكبر واستثمار للفرص، كما أن مستوى التعليم الذي يتلقاه المدير يزيد من قدرته على التنبؤ بالمستقبل، ويؤثر على اتخاذ القرارات والاستجابة للمؤثرات الخارجية.

وهذه النتائج **اتفقت** مع دراسة Chi et al. (2005) التي أكدت على ضرورة تمتع المديرين بعدد سنوات يزيد عن 15 سنة، بحيث يعزز قدرتهم على الإدارة والقيادة واتخاذ القرارات الهامة. كما واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة البهنسي (2012) التي أكدت على ضرورة تمتع المديرين بعدد سنوات يزيد عن 15 سنة، بحيث يعزز قدرتهم على الإدارة والقيادة واتخاذ القرارات الهامة.

ويتضح من المراكز الوظيفية للمبحوثين في البنوك التجارية الأردنية أن أكبر نسبة من المبحوثين هم من رؤساء الاقسام، بما يعني أن العدد الأكبر من المبحوثين يمثلون حلقة الوصل بين المستويات الدنيا والمستويات العليا في البنوك التجارية الأردنية، كما ان هناك نسبة لا بأس بها من المديرين وتفسير ذلك أن هذه الدرجات تساعد المستويات العليا في اتخاذ القرارات بيسر وسهولة. وهم يمثلون القادة الواسعة بسبب تنوع الانشطة المختلفة في البنوك التجارية الأردنية.

(5 ــ 1 ــ 2): النتائج المتعلقة بالتحليل الوصفي لنظم المعلومات الاستراتيجية

أشارت النتائج إلى أن مستوى استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية كانت مرتفعة بمتوسط حسابي بلغ (3.75)، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لنظم المعلومات الاستراتيجية في البنوك التجارية في الأردن بين (3.96 – 4.55)، وقد جاء بعد القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.96)، يليه بعد القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية بمتوسط حسابي (3.91). وفي المرتبة الثالثة بعد الاداء الفردي للموظف بمتوسط حسابي (3.76) وفي المرتبة الرابعة بعد الأداء التنظيمي بمتوسط حسابي (3.57) وفي المرتبه الخامسة والأخيرة، جاء بعد استخدام النظام بمتوسط حسابي بلغ (3.55).

ويعزو الباحث ذلك إلى ادراك قدرة أفراد العينة لاهمية نظم المعلومات الاستراتيجية المطبقة في جوانب متعددة من الانشطة المختلفة في البنوك التجارية الأردنية وقدرتهم على تسخير انظمة المعلومات الاستراتيجية في اتخاذ ما يلزم من قرارات، ويتضح من النتائج اتفاق أفراد العينة على أهمية القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية كأحد عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية، وتمتع المديرين في البنوك التجارية الأردنية بالقدرة على تعديل ما يصلهم من معلومات ومحاولة تكيفها او تعديلها بما يتوافق مع واقع بيئة النشاط المصرفي، وهذا ما نجده في الفقرة البعد الثاني من المتغير المستقل والتي احتلت المرتبة الأولى، والتي تدل على القدرة الذاتية للمديرين في تحديد القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية كأحد ابعاد نظم المعلومات الاستراتيجية واثرها في الأحداث المستقبلية.

(5 ــ 1 ــ 3): النتائج المتعلقة بالتحليل الوصفي للأولوية التنافسية

أشارت النتائج إلى أن مستوى تحقيق الأولويات التنافسية في البنوك التجارية في الأردن كانـت متوسطة بمتوسط حسابي بلغ (3.62)، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لتحقيق الأولوية التنافـسية في البنوك التجارية الأردنية بين (3.51 – 3.77)، وقد جاءت أولوية التكلفة بالمرتبة الأولى وبمتوسط حسابي مرتفع بلغ (3.77)، يليها أولوية المرونة بمتوسط حسابي (3.68). وفي المرتبة الثالثة جـاءت أولوية التسليم بمتوسط حسابي بلغ (3.53). وجاءت اخيرة أولوية الجودة بمتوسط حسابي بلغ (3.51).

ويعزو الباحث ذلك الى ان البنوك التجارية الأردنية تسعى وبشكل مستمر الـى محاولـة خفض تكاليفها الاجمالية بشكل عام (مباشرة، وغير مباشرة، وصيانة،.....الخ)، وهـو هـدف تسعى اليه العديد من البنوك وذلك لانعكاسه ايجابيا اذا تحقق في قدرتها وسبقها التنافـسي مـع البنوك على مستوى الصناعة الواحدة. وفيما يتعلق ببعد أولوية المرونة فهذا يعنـي ان البنـوك

التجارية متوسطة في امتلاكها لقدرات ومهارات تجعلها قادرة على تأدية وظائفها وخدمة عملائها بشكل اقل فاعلية وان درجة التنوع في الخدمات يمكن القول فيها انها محدودة، كما تعد أولوية التسليم مهمة كونها تتعلق بسرعة الوصول الى العملاء وهي من الاهمية بمكان كاحد ابعاد الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية كونها تساعد في سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء وبالتالي الالتزام بمواعيد التسليم في اسرع وقت ممكن. اما أولوية الجودة فقد حلت اخيرا مما يعني ان البنوك التجارية الأردنية من وجهة نظر المبحوثين لا تقدم منتجاتها بالمواصفات القياسية العالمية، اضافة الى عدم مواكبة هذه البنوك لمتطلبات منافسيها وعملائها اول باول والذي يعد من اصل مقومات الأولويات التنافسية في تقديم المنتج.

وقد **اختلفت** هذه النتيجة مع نتائج دراسة بني احمد والعواودة(2011) التي جاءت فيها الأولويات التنافسية مرتفعة كونها طبقت في الشركات الصناعية الأردنية. في حين انها **اتفقت** مع دراسة الغويري(2004) في بعد التكلفة فقط.

وهو ما يمكن تفسيره بأن البنوك التجارية الأردنية تسعى لتحقيق أولويات تنافسية وذلك من خلال تحقيق مستوى عال من الجودة والمرونة في منتجاتها بالدرجة الاولى ومن ثم العمل على ايصال منتجاتها للعملاء بالدرجة الثانية.

(5 ــ 1 ــ 4): النتائج المتعلقة باختبار فرضيات الدراسة

وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، اداء الموظف الفردي، الأداء التنظيمي، استخدام النظام) في تحقيق الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

ويمكن للباحث **تفسير** هذه النتيجة من منطلق ان بناء نظام معلومات استراتيجي يعد اساس في بناء موارد البنوك والمنظمات على اختلاف انواعها، وهذا النظام هو الاكثر قدرة تنبؤية بكل بعد من ابعاد الأولويات التنافسية، حيث تبين ان لابعاد نظام المعلومات الاستراتيجي (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، اداء الموظف الفردي، الأداء التنظيمي) لها قدرة تنبؤية في الأولويات التنافسية، في حين ان بعد استخدام النظام لم يعكس هذه القدرة التنبؤية مما يعني ان استخدام البنوك التجارية لهذه النظام ربما يشوبها الضعف، وهذا جزء من تفسير النتيجة للمتوسطات التي جاءت متوسطة في درجتها لابعاد الأولويات التنافسية في الجودة والمرونة والتسليم.

وقد **اختلفت** هذه النتيجة مع نتائج دراسة بني احمد والعواودة(2011) من حيث ان تأثير نظام المعلومات الاستراتيجي في الشركات الصناعية كان لجميع الابعاد في نظم المعلومات الاستراتيجية التي تم اختبارها اثر في ابعاد الأولوية التنافسية.

وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، اداء الموظف الفردي، الأداء التنظيمي، استخدام النظام) في تحقيق أولوية التكلفة في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وبالنظر الى هذه النتيجة نجد ان هذه النتيجة تشير الى ان نظام المعلومات الاستراتيجي لديه قدرة تنبؤية متوسطة في الأولويات التنافسية ولكن ليس بجميع الابعاد في نظم المعلومات الاستراتيجية وانما في (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، والاداء الفردي، والأداء التنظيمي) أما البعدان الآخران فلم يكن لهما قدرة تنبؤية في الأولويات التنافسية.

وقد **اختلفت** هذه النتيجة مهع النتائج التي جاءت بها عدد من الدراسات منها دراسة بني احمد والعواودة (2011) ودراسة الغويري (2004) ودراسة الزعبي (1999) ودراسة (2001) Bentove التي كانت جميع ابعاد نظم المعلومات الاستراتيجية فيها لها اثر بالغ في تحقيق الأولويات او الميز او الاداء التنافسي حسب نوع الصناعة التي اختبرت فيها الدراسة.

وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، اداء الموظف الفردي، الأداء التنظيمي، استخدام النظام) في تحقيق أولوية الجودة في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

ويعزو الباحث هذه النتيجة الى ان نظام المعلومات الاستراتيجي في البنوك التجارية الأردنية لديه قدرة محدودة من حيث الاستخدام في تحقيق أولوية الجودة في بعض ابعاده بينما لا يوجد هناك أثر إحصائي يذكر فيما يتعلق بتأثير بعدي القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية واستخدام النظام.

وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، اداء الموظف الفردي، الأداء التنظيمي، استخدام النظام) في تحقيق أولوية المرونة في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية، القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية، اداء الموظف الفردي، الأداء التنظيمي، استخدام النظام) في تحقيق أولوية التسليم في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

(5 ــ 2): التوصيات

تأسيساً على الطروحات الفكرية للدراسة وتحليلات نتائجها الميدانية وانطلاقاً من نتائجها، يقدم الباحث التوصيات الآتية:

١. قيام البنوك التجارية الأردنية بالتركيز على تفعيل الابعاد المتعلقة بالقيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية كأحد أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية لتحقيق الأولويات التنافسية فيها.

٢. قيام البنوك التجارية الأردنية بتفعيل نظم المعلومات الاستراتيجية فيها وخصوصا البعد المتعلق باستخدام النظام، حيث لم تشير النتائج الى تأثير لهذا البعد في تحقيق الأولويات التنافسية.

٣. العمل على تسخير نظام المعلومات الاستراتيجي ليكون تفاعلي مع العاملين والعملاء لتلقي التغذية الراجعة وتفعيل هذه المعلومات لتعزيز أولوياتها التنافسية.

٤. العمل من قبل البنوك التجارية الأردنية على بناء وحدة متكاملة لنظم المعلومات الاستراتيجية ومحاولة تفعيلها بشكل كبير خدمة لتحقيق أولوياتها التنافسية.

٥. اجراء دراسات تتعلق باثر التخطيط لنظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الأولويات التنافسية في صناعات متنوعة كدراسة مقارنة.

مراجع الدراسة

أولاً: المراجع العربية

ثانياً: المراجع الأجنبية

أولاً: المراجع العربية

- **القرآن الكريم.**

- ابو العلا، دانيا أنور، (2008). **التخطيط الاستراتيجي المعلوماتي في ظل العولمة: دراسة عن مدى تطبيقه في المنشئات الانتاجية لمحافظة جدة.** (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، المملكة العربية السعودية.

- أبو معمر، فارس محمد، (2005). "قياس جودة الخدمة المصرفية في البنوك لعاملة في قطاع غزة"، **مجلة الجامعة الاسلامية، سلسلة الدراسات الانسانية،** المجلد 13(2)، ص 77–105.

- ادريس، ثابت، (2005). **نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة،** ط1، الاسكندرية، مصر: الدار الجامعية.

- الاعور، خالد، (1999). **الحاسوب والدور الوظيفي: دراسة تطبيقية على جهاز الامن العام الأردني،** (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الأردنية، عمان ، الاردن.

- البهنسي، مضر، (2012). **أثر ممارسات سلاسل التزويد في الميزة التنافسية:دراسة حالة شركة إسمنت الراجحي في الأردن،** (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة ال البيت، المفرق، الأردن.

- الجداية، محمد نور، (2008). "مستوى استخدام ادوات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات واثره على الاداء في الشركات الصناعية المساهمة العامة"، **المجلة الأردنية في ادارة الاعمال،** مجلد 4(2)، الجامعة الأردنية، 175 – 190.

- الحسنية، سليم، (2006). **نظم المعلومات الادارية،** ط1، عمان، الأردن: دار الوراق.

- الحلو، صباح برهان، (2000). **أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المصرفية المتكاملة في البنوك التجارية الأردنية،** (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة ال البيت، المفرق، الأردن.

- الحياري، محمد، (2007). **مدى توافق نظم المعلومات الادارية مع استراتيجيات العمال التنافسية واثره على الاداء المؤسسي للشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن،** (اطروحة دكتوراة غير منشورة)، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان ، الاردن.

- حيدر، معالي، (2002). **نظم المعلومات: مدخل لتحقيق الميزة التنافسية،** ط1، مصر: الدار الجامعية.

- الخفرة، نايف، (2005). **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية القرارت الادارية في الوزارات في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية،** (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الأردنية، عمان، الادرن.

- الزعبي، حسن، (1999). **أثر نظام المعلومات الاستراتيجي في بناء وتطوير المزايا التنافسية وتحقيق عوامل التفوق التنافسي: دراسة تطبيقية في المصارف الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي،** (أطروحة دكتوراة غير منشورة)، جامعة بغداد، بغداد، العراق.

- الزعبي، حسن، (2005). **نظم المعلومات الاستراتيجية: مدخل استراتيجي،** ط1، عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

- السامرائي، ايمان، والزعبي، هيثم، (2004). **نظم المعلومات الادارية،** عمان، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.

- شحادة، عيسى، (2002). "رضا المستثمرين الصناعيين عن الخدمات العامة: دراسة ميدانية في مدينة دمشق وريفها"، **مجلة في جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية،** مجلد 1(1): 18-20.

- الشرابي، فؤاد، (2008). **نظم المعلومات الإدارية،** ط1، عمان، الأردن: دار اسامة للنشر والتوزيع.

- صابر، محمد عبد العليم، (2006). **نظم المعلومات الادارية،** ط1، الاسكندرية، مصر: دار الفكر الجامعي.

- الصباغ، عماد، (2000). **نظم المعلومات: ماهيتها ومكوناتها**، ط1، عمان، الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

- الضمور، هاني، (2002). **تسويق الخدمات**، عمان، الأردن: دار وائل للنشر.

- الطائي، محمد، والخفاجي، نعمة، (2009). **نظم المعلومات الاستراتيجية: منظور الميزة التنافسية**، ط1، عمان، الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

- الطائي، محمد، (2003). **الموشوعة الكاملة في نظم المعلومات الادارية الحاسوبية**، ط1، عمان، الأردن: دار زهران للنشر والتوزيع

- طراطرة، سهل، (2006). "**أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في وظائف ادارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة في الأردن**"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

- الطراونة، محمد، (2003). "**أثر جودة تكنولجيا نظام المعلومات الادارية المدركة في السلوك الابداعي وفاعلية اتخاذ القرارت في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة**"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.

- عبود، نجم، (1997). "ادارة الخدمة: المراجعة والاتجاهات الحديثة"، **مجلة الادراة العامة**، المجلد 37(2):263-269.

- العفيشات، تيسير محمد، (2001). "**الجودة ورضا الزبون واثرها في تحديد الاستراتيجيات التسويقية للخدمة المصرفية: دراسة تحليلية لآراء عينة من المصارف الأردنية**"، (رسالة دكتوراة غير منشورة)، جامعة الموصل، الموصل، العراق.

- العلاق، بشير، (2001). "قياس جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيدين كمؤشر فعال على الادار الناجح بالقيادة الادارية في المنظمات الخدمية"، **المؤتمر العربي الثاني في الادارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية**، القاهرة، أكتوبر.

- العمري، غسان، والسامرائي، سلوى، (2008). **نظم المعلومات الاستراتيجية: مدخل استراتيجي معاصر**، عمان، الاردن: دار المسيرة.

- العنزي، فرحان، (2009). **أثر جودة نظم المعلومات الادارية على فاعلية تخطيط الموارد البشرية: دراسة ميدانية على الاجهزة الحكومية في منطقة الرياض**، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة مؤتة، الكرك، الاردن.

- عوض، بدير، (1999). **تسويق الخدمات المصرفية**، ط1، القاهرة، مصر: البيان للطباعة والنشر

- غراب، كامل، وحجازي، فادية، (1999). **نظم المعلومات الإدارية: مدخل اداري**، ط1، مصر: مطبعة الاشعاع الفنية.

- الغويري، عمر، (2004). "**تأثير نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية في شركتي الملكية الأردنية وموبايلكم**"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.

- القرعان، علي زكريا، (2007). "**أثر مرونة التصنيع على الميزة التنافسية: دراسة ميدانية في شركات الأثاث العاملة في مدينة الملك عبدالله الثاني الصناعية –سحاب**"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.

- القطامين، أحمد، (2002). **الإدارة الاستراتيجية: حالات ونماذج تطبيقية**، ط1، عمان، الأردن: دار مجدلاوي النشر والتوزيع.

- الكردي، منال، والعبد، دلال، (2003). **مقدمة في نظم المعلومات الإدارية: المفاهيم الأساسية والتطبيقات**، ط1، الاسكندرية، مصر: دار الجامعة الجديدة.

- الكساسبة، وصفي، (2007). "**دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية الاداء المؤسسي: دراسة حالة مؤسسة المناطق الحرة الأردنية**"، (دراسة دكتوراة غير منشورة)، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن

- اللامي، غسان قاسم، (2008). **تقنيات ونظم معاصرة في إدارة العمليات** ،ط1، ، عمان، الأردن: دار الثراء للنشر والتوزيع .

- مبارك، حمد الله، (2004). "**تكنولوجيا المعلومات واثرها على الاستراتيجية والهيكل التنظيمي والاداء: دراسة تحليلية لشركات التامين الأردنية**"، (اطروحة دكتوراة غير منشورة)، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الاردن.

- المجالي، رائد جمال، (2009). "**أثر جودة خدمات الحكومة الالكترونية في اجهزة الخدمة المدنية على رضا متلقي الخدمة**"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة مؤتة، الكرك، الاردن.

- المحياوي، قاسم نايف، (2006). **إدارة الجودة في الخدمات**، عمان، الاردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.

- مرسي، نبيل خليل، (2008). "مصادر ومعوقات المزايا التنافسية للشركات الحاصلة على شهادة الأيزو 9000 : دراسة ميدانية للقطاعين الصناعي والخدمي"، **مجلة المحاسبة والادارة والتأمين**، كلية التجارة، جامعة القاهرة، مجلد 70 (3)، 22-57.

- معلا، ناجي ذيب، (1998). "قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التجارية في الأردن: دراسة ميدانية"، **مجلة دراسات الجامعة الأردنية**، مجلد 25(2)، 128 – 156.

- النظاري، محمد عبد الرحمن، (1990). "**نظم المعلومات واثرها على غاعلية القرارت في المصارف النجارية الأردنية**"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الأردنية، عمان، الاردن.

- نور الدين، صلاح الدين، (2000). **المعلوماتية**، دمشق، سوريا: منشورات وزارة الثقافة.

- هاشم، احمد، (2003). تكنولوجيا المعلومات لا تخدم الادراة الا اذا"، **مجلة الفكر الاداري**، عدد (20)، ص 6 – 7.

- اليحيى، منصور، (2002). "**فاعلية نظم معلومات الموادر البشرية في ادارة شؤون الضباط والافراد في الاجهزة الامنية**"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة نايف للعلوم الامنية، الرياض، السعودية.

- اليعقوبي، سعيد، (2004). "**تقييم جودة الخدمات المقدمة في مديرية القوى العاملة في منطقة الظاهر في سلطنة عمان من وجهة نظر المستفيدين**"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة ال البيت، المفرق، الأردن.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Agus, A. (2011). Supply chain management, product quality and business performance. ***International Conference on Sociality and Economics Development IPEDR,*** (10): 98-102.

- Anoo, P. (1994). Quality assurance (BS570) in social services departments، ***The International Journal of Public Sector Management***، 7(2), : 4-5.

- Arvidsson, V., Holmstrom, J., and Lyytinen, K. (2014). Information Systems use as strategy practice: A multi-dimensional view of strategic information system implementation and use. ***Journal of Strategic Information Systems***, (23): 45-61.

- Ashish, A. (2007). *Competitive advantage of a firm through supply chain responsiveness and SCM practices*". (Published PHD Dissertation), The University of Toledo, Toledo, USA.

- Bentove, S. (2001). Using IT for Competitive advantage: a case study strategy. ***The Executive Journal***. 17(2): 5-4

- Bouckaert, p. (1994). *Quality improvement in european public services*, Londres, Sage.

- Cassidy, A. (2006). ***A practical guide to information systems strategic planning***, 2nd, NY, Auerbach Publications, Taylor and Francis Group.

- Chi, L., Jones, K., leader, A. and Li, P. (2005). Environmental assessment strategic information system planning. ***International Journal of Information Management***, 25(3), 253-269.

- Choe, jong-min, (2003), The effect of environmental uncertainty and strategic applications of IS on afirm's performance. ***Information and management***, 40(2),15-27.

- Christos, H. (2007). Classification and synthesis of quality approaches in e-government services. ***Internet Research***, 17(4), 378-401

- Cromin, T. (1992). Measuring services quality. ***Journal of Marketing***, 56(1), 129-141

- Daft, R. (2006), *The new era of management*, Thomson south-west, Vanderbilt university, Canada.

- Day, M. and Lichtenstein, S. (2006). Strategic supply management: the relationship between supply management practices, strategic orientation and their impact on organizational performance. ***Journal of Purchasing and Supply Management***, 12: 313–321.

- Dibrell, B. (2007). Dynamic strategic planning: achieving strategic flexibility through formalization. ***Journal of business management***, 13(1): 21-35

- Drucker, P. (2007). *Management: task, responsibilities, practices*, Transaction publisher, New Burn swick.

- Evans, J. R., Collier, D. A. (2007). *Operations management: an integrated goods and services approach.* Thomson/South-Western.

- Flynn, B. Huo, B., Zhao, X. (2010). The impact of supply chain integration on performance: a contingency and configuration approach. ***Journal of Operations Management***, (28): 58–71.

- Frohlich T., Westbrook, R. (2001). Arcs of integration: an international study of supply chain strategies. ***Journal of Operations Management***, 19(2): 185–200.

- Frohlich, T. (2002). E-integration in the supply chain: barriers and performance. ***Decision Sciences***, 33(4): 537-56.

- Galliers, R., Leidner, D. (2003), *Strategic information management: challenges and strategies in managing information system.* Third edition, Oxford.

- Gavirneni, S. (2006). Price fluctuations, information sharing, and supply chain performance. ***European Journal of Operational Research***, 174(3): 1651-1663.

- Gronross, D. (1984). Total quality management. *European Journal of Marketing*. 18(3): 27-39

- Holm, J. (2003). ***Information technology strategy and business performance***. Concordia university, Canada, Available on www.Lib_umi.com

- Hyotylainen, R. (2013). Implementation of information systems as an organisational construction. ***VTT Science***, (27): 3-171.

- Ismail, N., Raja A. (2007). Strategic information system planning in malaysian public universities, campas-wide information, ***Systems***, 24(5): 331-341

- Juran A., Godfrey, A. (1999). *Juran's quality hand book.* McGraw-Hill, New York.

- Kotter, P. (1997). *Marketing management analysis planning implementation and control*, Prentice Hall of India, New Delhi..

- Laudon, K., laudon, J. (2004). *Management information systems*, 8 Edition, New Jersey.

- Lim, J. (2006), *Three Essays on Information Technology and Firm Performance*. The university of Kansas, USA.

- Marsaglia G., Tsang W., Wang J. (2003). Evaluating kolmogorov's distribution". ***Journal of Statistical Software***, 8(18): 1–4.

- Meihami, B. and Meihami, H. (2014). Knowledge Management a way to gain a competitive advantage in firms (evidence of manufacturing companies). ***International Letters of Social and Humanistic Sciences***, (3): 80-91.

- Mintzberg, H., Joseph, L. (1998). *Strategy safari, guided tour through the wide strategic management*, Free press, NJ.

- Mondy, W., Mondy, J. (2005). ***Human resources management***, New Jersey, person prentice-Hall.

- Nehme, G. and Nehme, E. (2014). Competitive Advantage of Nations and Multilateral Trade System: How Can Lebanon Benefit from Trade Liberalization without Enhancing Its Strategic Industries?. ***Open Journal of Social Sciences***. (2): 217-231.

- Neumann, S. (1994). *Strategic information systems competition through information technologies*, New-York, Macmillan.

- NewKrik, H. and Albert, L. (2006), The eEffectiveness information system planning under environmental uncertainty. ***Information and Management***. 46(4): 67-79.

- NewKrik, H., Albert, L. (2008). *The impact of business and IT change on strategic information system alignment*, Proceedings for The Northeast Region Decision Sciences institute.

- NewKrik, H., and Albert, L. (2006). Incremental and comprehensive strategic information systems planning in an uncertain environment, ***LEEE Transaction on Engineering***, 53(3): 380-394.

- O'Brien J. (1990). *Management information systems a managerial and user perspective,* Richard, Irwin Inc U.S.A.

- Parasumann, A., and Zeithmal, V. (1985). Conceptual model of service quality and its implication for future research. ***Journal of Marketing***, 94(1): 13-25.

- Paul, P. (2014). Information Systems and Different Domain, Functionalities and Types: A Conceptual Study. ***Pinnacle Mathematics & Computer Science***, (2014): 1-5.

- Porter, M. (1979). *Competitive strategy: techniques for analyzing industries and competitors*. New York, The Tree press.

- Porter, M. (1985). *Competitive advantage: creating and sustaining superior performance*. New York: The Free Press.

- Sekaran, U. (2006). *Research method for business: a skill building approach*. 4th edition, New Delhi ,John Wiley & Sons.

- Simatupang, M., Sridharan, R. (2005). An integrative framework for supply chain collaboration. ***International Journal of Logistics Management***, 16(2): 257-274.

- Somuyiwa, A., and Adebayo, T. (2013). Firm's competitiveness through supply chain responsiveness and supply chain mManagement practices in nigeria". ***Journal of Poverty, Investment and Development*** - ***An Open Access International Journal,*** (1): 142-147.

- Straub, W., Rai, A., Klein, R. (2004). Measuring firm performance at the network level: a nomology of the business impact of digital supply networks. ***Journal of Management Information Systems***, 21(1): 83–114.

- Su Q., Song, Y., Li,Z., and Dang, J. (2008). The impact of supply chain relationship quality on cooperative strategy. ***Journal of Purchasing and Supply Management,*** (14): 263–272.

- Sukati, I., Hamid, A., Baharun, R., Tat, H., and Said, F. (2011). An investigation of the relationship between supply chain management practices and competitive advantage of the firm. ***Contemporary Marketing Review***, 1(4),1 –13, Available online at http://wwww.businessjournalz.org/cmr.

- Tan, B. (2000). *Strategy type information technology and performance management science and information systems*, Proceeding of The twelfth conference on Information System.

- Thomsom, J. (1993). *Strategic management*, Chapman and Hall, London.

- Turban, E. (1999). *Information technology for management*, 2 edition, U.S.A.

- Vinces, J. (2007). *Individual strategic thinking as facilitators of organizational absorptive capacity*. University of Ramon Liull, Barcelona, Spain.

- Vouzas, P. (2007). Assessing managers. ***Awareness of TQM***, 9(1),17-29..

- Ward, J. and Joe, P. (2002). *Strategic Planning for Information System*, 3 Ed., England

- Ward, J., and Griffth, P. (1996). *Strategic Planning for Information System*, 2Ed, London.

- Wilkin, C, and Cerpa, N. (2012). Strategic Information Systems Planning: An Empirical Evaluation of Its Dimensions. ***Journal of Technology Management & Innovation***, (7): 52-62.

الملاحق

أولاً: أسماء السادة محكمي أداة الدراسة (الإستبانة)

ثانياً: أداة الدراسة (الإستبانة)

ملحق (1) أولاً: أسماء السادة محكمي أداة الدراسة (الإستبانة)

الرقم	اللقب العلمي والاسم	التخصص	مكان العمل
1	أ.د عبد الباري دره	ادارة اعمال	جامعة الشرق الأوسط
2	أ.د نجم العزاوي	ادارة اعمال	جامعة البترا
3	د. محمد مفضي الكساسبة	ادارة اعمال	جامعة عمان العربية
4	د. صباح علي اغا	ادارة اعمال	جامعة البترا
5	د. سامر عيد الدحيات	ادارة اعمال	جامعة الشرق الأوسط
6	د. محمد عبد الرحيم المحاسنة	ادارة عامة	جامعة الطفيلة التقنية
7	د. وليد عواوده	ادارة اعمال	جامعة آل البيت
8	د. زياد الصمادي	ادارة اعمال	جامعة آل البيت

ملحق (2) ثانياً: أداة الدراسة (الإستبانة)

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

المدير/ة المحترم
تحية طيبة وبعد،،،

يقوم الباحث باجراء دراسة تطبيقية بعنوان " **اثر نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية**" استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في ادارة الاعمال من جامعة الشرق الاوسط.

لقد تم تصميم هذه الاستبانة لمعرفة أراء واتجاهات المديرين وممارساتهم تجاه "أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الأولويات التنافسية في البنوك الأردنية"، وتعد مشاركتكم في تقديم الصورة الحقيقية ذات أثر إيجابي في إخراج البحث بالمستوى المطلوب. وببالغ الاعتزاز نرجو تفضلكم مشكورين باختيار الإجابة التي ترونها مناسبة لكل سؤال علماً بأن المعلومات المدونة كافة ستتسم بطابع السرية والأمانة العلمية والتي ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

نشكر لكم حسن استجابتكم.

مع أمنياتنا لكم بالنجاح في أعمالكم

المشرف	**الباحث**
استاذ ادارة الاعمال المشارك	**خالد محمد علي الزيود**
الدكتور كامل محمد حواجرة	**جامعة الشرق الاوسط –الأردن**

الجزء الأول: المتغيرات الديموغرافية

يهدف هذا القسم الى تقديم معلومات عامة عن الموظف، الرجاء وضع اشارة (✓) امام رمز الاجابة المناسبة:

1- الجنس:		ذكر		انثى

2- العمر:		من 20 إلى أقل من 30 سنة		من 30 إلى أقل من 40 سنة		من 40 إلى أقل من 50 سنة		50 سنة فأكثر

3- مدة الخبرة:		من 1 إلى أقل من 5 سنوات		من 5 إلى أقل من 10 سنوات		من 10 إلى أقل من 15 سنة		15 سنة فأكثر

4- المؤهل العلمي:		دبلوم فما دون		بكالوريوس		دراسات عليا

5- المركز الوظيفي:		مدير عام
		مدير دائرة
		رئيس قسم

الجزء الثاني: أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الأولويات التنافسية: دراسة تطبيقية في البنوك الأردنية.

القسم الأول: نظم المعلومات الاستراتيجية

يهدف هذا القسم إلى قياس مستوى تطبيق نظم المعلومات الاستراتيجية وفاعليتها في البنوك الأردنية، الرجاء تحديد مستوى موافقتك على العبارات التالية من خلال وضع اشارة (✓) بجانب درجة موافقتك.

العبارات	مستوى الموافقة				
	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
القيمة المضافة للمعلومات الاستراتيجية					
١. يتيح نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك معلومات ذات أهمية كبيرة للاستخدام في الأنشطة المصرفية.					
٢. يوفر نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك معلومات تتفق مع احتياجات المستخدم المتوقعة.					
٣. يساهم نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك في توفير معلومات تقلل من أخطاء العمل.					
٤. يوفر نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك معلومات لصناعة القرار المناسب.					
٥. يتيح نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك المعلومات وقت الحاجة إليها.					
القيمة المحدثة للمعلومات الاستراتيجية					
٦. يتيح نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك معلومات مُحَدَّثة باستمرار					
٧. يمتلك البنك أساليب حديثة في حصوله على البيانات اللازمة للعمليات					
٨. يستخدم نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك أجهزة وبرمجيات متطورة					
٩. يمكّن نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك المستخدمين من الاستفادة من المعلومات بعد أن يتم استخدامها					
١٠. يسهل نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك عمليات إنجاز الأنشطة.					

العبـــــــــارات	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
	مستوى الموافقة				
١١. يمكّن نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك متخذ القرار من تحـــسين عمليـــات اتخاذ القرار					
الاداء الفردي للموظف					
١٢. يساهم نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك في رفع مستوى أداء الفرد العامل فيه.					
١٣. يمكّن نظام المعلومات الاستراتيجية الموظفين من التميز في أدائهم.					
١٤. يمكّن نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك من رفع قدرة العاملين على التطور والتقدم.					
١٥. يوفر نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك برامج تدريبية لزيادة فاعلية الموظفين.					
١٦. يمكّن نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك برامج للموظفين تـــساعد في تقـــديم الخدمة بطرق متنوعة.					
١٧. يوفر نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك برامج للموظفين تساعد في التواصل مع العملاء بشكل مستمر.					
الأداء التنظيمي					
١٨. يمكّن نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك من التكيف مع البيئة الخارجية.					
١٩. يمكّن نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك من الحصول على معلومات دقيقة مـــن البيئة الخارجية.					
٢٠. يمتلك البنك برامج مخططة للحصول على المعلومات الاستراتيجية.					
٢١. يساهم نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك في تحقيق الأهداف بدرجة عالية.					
٢٢. يمكّن نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك من الارتقاء بمستويات الأداء.					
٢٣. يتيح نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك من الاستفادة من المعلومـــات المخزنـــة لتطوير مهارات العاملين					

العبـــــــــارات	مستوى الموافقة				
	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
استخدام النظام					
٢٤. يتسم نظام المعلومات الاستراتيجية المتوفر في البنك بالبساطة.					
٢٥. يُسهّل نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك الاستعمال حتى لغير المختصين.					
٢٦. يساعد نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك في حل مشكلات العمل.					
٢٧. يُسهّل نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك على العاملين من التعامل مع برمجيات النظام بسهولة.					
٢٨. يتفاعل نظام المعلومات الاستراتيجية في البنك مع العاملين باستمرار.					

القسم الثالث: الأولويات التنافسية

يهدف هذا القسم إلى قياس الأولويات التنافسية في البنوك الأردنية .الرجاء تحديد مستوى موافقتك أو عدم موافقتك مع العبارات التالية من خلال وضع اشارة (✓) بجانب درجة موافقتك.

العبـــــــــارات	مستوى الموافقة				
	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
التكلفة					
٢٩. تُعد خفض كلفة الخدمة من أولويات أهداف البنك.					
٣٠. يدعم البنك أنشطة البحث والتطوير من أجل تخفيض كلفة الإنتاج والخدمات.					
٣١. تتسم كلفة الخدمات المقدمة في البنك بالانخفاض مقارنة بالبنوك الأخرى.					
٣٢. حقق البنك زيادة في الحصة السوقية من خلال سياسة تخفيض التكلفة					
٣٣. يسعى البنك إلى خفض تكاليف الخدمات باستمرار					

العبـــــــــارات	مستوى الموافقة				
	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
الجودة					
٣٤. يسعى البنك إلى جعل مواصفات الخدمات مطابقة مع المواصفات المتوقعة والمطلوبة من الزبون.					
٣٥. يعمل البنك على تحسين الوعي النوعي للأفراد العاملين لديه باستمرار.					
٣٦. يسعى البنك إلى تخفيض نسبة الخطأ في الخدمات المقدمة باستمرار.					
٣٧. يمتلك البنك سياسة واضحة وموثوقة للجودة.					
٣٨. يهتم البنك باحترام آراء الزبائن بالخدمة المقدمة لهم.					
المرونة					
٣٩. يوجد في البنك قابلية لتقديم الخدمات المتنوعة في الوقت المطلوب.					
٤٠. يقوم البنك بتطوير الخدمات وعملياتها لتقديم خدمات جديدة.					
٤١. يمتلك العاملون في البنك مهارات متعددة تجعلهم قادرين على أداء أكثر من وظيفة أو عمل.					
٤٢. لدى البنك مجموعة واسعة من العمليات والأنشطة المعرفية التي تلبي الحاجات المختلفة لفئات المتعاملين.					
٤٣. لدى المنظمة القدرة على الاستجابة للتغيرات البيئة الخارجية					
التسليم					
٤٤. لدى البنك سرعة في تقديم الخدمات تفوق سرعة المنافسين.					
٤٥. يقوم البنك بتوفير الخدمة في الوقت المحدد.					
٤٦. يتعامل البنك بأسلوب ودي مع الزبون.					
٤٧. يقوم البنك بإشعار الزبون بأية أمور تتعلق بمعاملاته بسرعة.					